



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

**RAIMUNDO NORMANDO MADEIRO MONTEIRO**

**BIBLIOTECA SOCIÓLOGO ODILON RIBEIRO COUTINHO: análise  
dos produtos e serviços na perspectiva dos usuários**

**JOÃO PESSOA - PB**

**2013**

**RAIMUNDO NORMANDO MADEIRO MONTEIRO**

**BIBLIOTECA SOCIÓLOGO ODILON RIBEIRO COUTINHO: análise  
dos produtos e serviços na perspectiva dos usuários**

Monografia apresentada ao Curso de  
Graduação em Biblioteconomia do Centro de  
Ciências Sociais Aplicadas da Universidade  
Federal da Paraíba, em cumprimento às  
exigências para obtenção do grau de Bacharel.

**Orientadora:** Profa. Ms. Luciana Ferreira da Costa

**JOÃO PESSOA - PB**

**2013**

799 v Monteiro, Raimundo Normando Madeiro.

Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho: análise dos serviços prestados pela biblioteca aos seus usuários / Raimundo Normando Madeiro Monteiro. – João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba, 2013.

72 p.

Monografia (Curso de Biblioteconomia) - UFPB  
Orientadora: Profa. Ms. Luciana Ferreira da Costa

1. Biblioteconomia. 2. Informação. 2. Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho – Estudo de Usuários. I. Costa, Luciana Ferreira da. II. Título.

CDD 020  
CDU 021

**RAIMUNDO NORMANDO MADEIRO MONTEIRO**

**BIBLIOTECA SOCIÓLOGO ODILON RIBEIRO COUTINHO: análise  
dos produtos e serviços sob a perspectiva dos usuários**

Monografia apresentada ao Curso de  
Graduação em Biblioteconomia do Centro de  
Ciências Sociais Aplicadas da Universidade  
Federal da Paraíba, em cumprimento às  
exigências para obtenção do grau de Bacharel.

Aprovado: \_\_\_\_\_

João Pessoa, \_\_\_\_\_ de abril de 2013.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Luciana Ferreira da Costa (UFPB)  
Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba  
**Orientadora**

---

Profa. Francisca Arruda Ramalho  
Dra. em Ciências da Informação pela Universidade Complutense de Madrid  
**Examinadora**

---

Profa. Genoveva Batista do Nascimento  
Mestre em Educação pela Universidade Federal da Paraíba  
**Examinadora**

Dedico este estudo aos meus pais, aos meus irmãos, amigos e professores e a todos aqueles que estiveram comigo nesta jornada.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, que nos abona a vida, a energia e a coragem para superarmos os estorvos proporcionados pelo mundo e obter novas conquistas.

Aos meus irmãos pela ajuda concedida durante todo esse tempo.

À minha namorada, Juliana Saiane, pela dedicação, incentivo, confiança, e ajuda para a realização desse sonho.

À minha orientadora, Luciana Ferreira, que confiou no meu trabalho e me ofereceu grande tempo de atuação ao seu lado. Torço que sejamos sempre amigos.

Aos servidores e magistrados que participaram desta pesquisa, por sua disponibilidade e vontade de ajudar.

À Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, por ter autorizado a realização da pesquisa. Enfim, a todos os amigos que, direta ou indiretamente, me acompanharam e dividiram comigo todas as alegrias, dificuldades e conquistas.

*As bibliotecas especializadas são unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico de assunto.*

*Maria Cesarino (1978)*

## RESUMO

Analisa os produtos e serviços da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho em relação às necessidades e formas de busca e uso de informação pelos usuários. Caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, com as abordagens quantitativa e qualitativa para a análise dos dados. Tendo como instrumento de pesquisa o questionário. Pauta-se na Análise descritiva por categorias. Este trabalho caracteriza o perfil dos usuários, as necessidades e formas de busca e uso da informação, bem como o nível de satisfação com os produtos e serviços da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho. No que diz respeito ao perfil dos usuários da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, verifica-se que a maioria é do sexo masculino, com idade, entre 36 e 45 anos. Identificamos em relação aos canais de informação que os usuários da Biblioteca costumam consultar livros, Leis, Decretos e Jurisprudências. No que se referem ao nível de satisfação os usuários estão satisfeitos com o atendimento da biblioteca. Conclui-se que, os usuários estão satisfeitos com os serviços. Entretanto, sugerem melhorias, especialmente no que se refere ao aumento e atualização do acervo, criação de uma página específica na internet divulgando as atividades da biblioteca e possibilitando um empréstimo online com mais eficiência já que os usuários são os principais clientes e os primeiros interessados em melhorias da biblioteca.

**Palavras-chave:** Necessidade, busca e uso de informação. Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho. Usuários.



## ABSTRACT

Analyzes the products and services of Odilon Ribeiro Coutinho Sociologist library in relation to needs and ways to search and use of information by users. It is characterized as a descriptive research with quantitative and qualitative approaches to data analysis. And as an instrument of the research questionnaire. It is guided in the descriptive analysis by categories. This work features the profile of users, the needs and ways to search and use of information, as well as the level of satisfaction with the products and services of the library Sociologist Odilon Ribeiro Coutinho. With regard to the profile of the users of the library Sociologist Odilon Ribeiro Coutinho, it turns out that most are male, aged between 36 and 45 years. We identified in relation to information channels that library users can consult books, laws, decrees and Judgments. In that refer to the level of satisfaction users are satisfied with the library service. It is concluded that users are satisfied with the services. However, suggest improvements, especially with regard to the increase and update the collection, creating a specific page on the internet disseminating the activities of the library and enabling an online loan more efficiently since users are the main customers and the first interested in library improvements.

**Key-words:** Need, search and use of information. Sociologist Odilon Ribeiro Coutinho Library. Users.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Gênero.....	48
<b>Gráfico 2:</b> Faixa Etária.....	49
<b>Gráfico 3:</b> Situação profissional dos usuários.....	49
<b>Gráfico 4:</b> Escolaridade dos informantes.....	50
<b>Gráfico 5:</b> Consulta ao bibliotecário.....	52
<b>Gráfico 6:</b> Frequência à Biblioteca do TRT.....	53
<b>Gráfico 7:</b> Satisfação dos usuários com uso da biblioteca.....	57

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1:</b> Diferenças entre a abordagem tradicional e a abordagem alternativa.....	21
<b>Tabela 2:</b> Necessidades de informação dos respondentes.....	51
<b>Tabela 3:</b> Locais onde os respondentes buscam informação.....	51
<b>Tabela 4:</b> Canais de informação utilizados pelos respondentes.....	53
<b>Tabela 5:</b> Barreiras informacionais enfrentadas pelos respondentes.....	54
<b>Tabela 6:</b> Satisfação e Insatisfação dos usuários.....	55
<b>Tabela 7:</b> Avaliação do acervo.....	56
<b>Tabela 8:</b> Sugestões de melhorias para a biblioteca do TRT.....	57
<b>Tabela 9:</b> Comentários dos usuários.....	58

## LISTA DE FOTOS

<b>Foto 1:</b> Fachada da Biblioteca.....	41
<b>Foto 2:</b> Homenageado.....	41
<b>Foto 3:</b> Ambiente da Biblioteca.....	42
<b>Foto 4:</b> Funcionários da Biblioteca.....	42
<b>Foto 5:</b> Organização dos livros nas estantes.....	43
<b>Foto 6:</b> Equipamentos e utilitários.....	43
<b>Foto 7:</b> Equipamentos e utilitários.....	44

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>2 OBJETIVOS.....</b>	<b>16</b>
2.1 Objetivo geral.....	16
2.2 Objetivos específicos.....	16
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
3.1 Usuários da informação.....	17
3.2 Estudo de usuários.....	19
3.2.1 Necessidade, busca e uso de informação.....	22
3.2.2 Satisfação dos usuários.....	27
3.3 Bibliotecas Especializadas.....	31
3.3.1 Missão, características e objetivos.....	31
3.3.2 Fundo documental das bibliotecas especializadas.....	33
3.3.3 Conceituação.....	33
3.3.4 Terminologia.....	35
<b>4 BIBLIOTECA SOCIÓLOGO ODILON RIBEIRO COUTINHO: O AMBIENTE DA PESQUISA.....</b>	<b>39</b>
4.1 Recursos informacionais e humanos.....	39
4.2 Equipamentos e utilitários.....	40
<b>5 METODOLOGIA.....</b>	<b>45</b>
5.1 Tipo de pesquisa.....	45
5.2 Sujeitos da pesquisa.....	45
5.3 Amostra.....	46
5.4 Procedimentos de coleta de dados.....	46
5.5 Procedimentos de análise dos dados.....	47
<b>6 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>48</b>
6.1 Perfil dos usuários da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho.....	48
6.2 Necessidades, busca e uso de informação dos usuários da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho.....	50

<b>6.3 Barreiras.....</b>	<b>54</b>
<b>6.4 Satisfação e Insatisfação dos usuários da biblioteca.....</b>	<b>54</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>59</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>61</b>
<b>APÊNDICE - Questionário.....</b>	<b>67</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A transmissão da informação, nos dias de hoje, está relacionada com a formação profissional pelo fato de que sua importância, para processo do desenvolvimento social e profissional, se reflete na prática profissional e na formação dos recursos humanos em todas as áreas, inclusive na área da biblioteconomia.

Com o progresso das Tecnologias da informação e da Comunicação - TICs, a informação vem surgida de forma cada vez mais rápida e acessível, contribuindo tanto para o aperfeiçoamento quanto para a disponibilização do acesso e uso da mesma.

Sendo assim, as bibliotecas especializadas, nessa mesma direção, vêm ocupando um lugar recente na tipologia bibliotecária. O seu aparecimento está diretamente pautado com o vasto crescimento das informações. Tendo em vista serem essas cada vez maiores, foi necessário diminuí-las e compactá-las em conteúdos menores que restrinjam os assuntos a um tema específico.

A importância das bibliotecas especializadas se deu com a associação de bibliotecas especializadas nos Estados Unidos da América. Mais tarde, surgiram outras associações do mesmo gênero na Inglaterra como a Association Special Librarianship (ASLIB). Bibliotecas especializadas referem-se a instituições que crescem, tratam e disponibilizam a informação relativa a um tema ou grupo de temas em concreto.

Estes tipos de bibliotecas poderão estar necessariamente agrupados a centros de investigação, laboratórios, organizações culturais ou industriais e, portanto, seu objetivo primordial é fornecer informação a funcionários dessas organizações anexas, de maneira a permitir-lhes o desenvolvimento do seu trabalho ou estudo.

Pelo delineamento apresentado, ressaltou-se uma motivação de realizar uma pesquisa no âmbito de uma biblioteca especializada. Assim, apresenta-se como justificativa pessoal a nossa vivência enquanto servidor lotado no Serviço de Documentação e Arquivo (SDA) do Tribunal Regional do Trabalho/13ª Região, o que nos permitiu observar um aumento considerável na procura de informação jurídica de qualidade pelos usuários internos: magistrados e servidores. Como justificativa científico-social, esta se pauta em identificar as necessidades informacionais e as barreiras que impedem o processo de busca e uso da informação jurídica por parte dos usuários que comprometam a qualidade de disseminação de informação da biblioteca.

A biblioteca, seja ela especializada ou não, como um centro de informação, deve estar sempre engajada na missão institucional para apresentar, de forma acessível e comprometida, as suas atividades de trabalho em um nível satisfatório para a instituição, conforme padrões exigidos pelas comissões do Ministério de Educação e Cultura (MEC), e para oferecer ao usuário informações nos diferentes suportes, necessárias aos seus estudos, pesquisas, cultura e lazer, além de um ambiente físico adequado a essas atividades (PINHEIRO; GODOY, 2002).

A partir das justificativas apresentadas, determinou-se como questões problemas da pesquisa a seguinte indagação: Como se caracteriza as necessidades, buscas e uso de informações dos usuários da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho? Qual o nível de satisfação dos usuários desta biblioteca com a prestação de produtos e serviços?

A Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho - da Justiça do Trabalho da Paraíba, foco deste estudo, assim como outras bibliotecas do país, busca se desenvolver com o uso de novas tecnologias, equipamentos mais sofisticados e de novas exigências e necessidades por parte dos usuários em relação à melhoria dos seus serviços, como atendimento, infraestrutura, qualidade e quantidade do acervo bibliográfico.

Portanto, esta monografia se estrutura em sete capítulos, distribuídos da seguinte forma:

No primeiro é realizada a introdução da pesquisa, expondo as motivações e necessidades a sua realização.

O segundo trata dos objetivos da pesquisa cujo desejo é analisar os serviços prestados aos usuários da biblioteca em relação às necessidades e as formas de busca e uso de informações pelos usuários da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho.

No terceiro capítulo traz sua fundamentação teórica, onde serão abordados assuntos pertinentes ao tema escolhido.

O quarto descreve o ambiente da pesquisa, comenta sobre a biblioteca especializada, destacando sua missão, características, objetivos, fundo documental, conceituação e terminologia, além de falar sobre a Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, apresentando ambiente, recursos humanos e informais, equipamentos e utilitários.

O quinto aborda o caminho metodológico percorrido na pesquisa, apresentando-se também os instrumentos escolhidos para a coleta dos dados e os métodos utilizados para análise das informações coletadas.

O sexto capítulo apresenta os seus resultados e discussões coletados no campo de pesquisa.



Por fim, no sétimo capítulo apresentamos as considerações finais sobre a pesquisa, enfatizando o que consideramos de maior relevância, seguindo-se das referências utilizadas para fundamentar teoricamente a investigação e o apêndice e anexo que dela consta.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo geral**

Analisar os produtos e serviços da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho em relação às necessidades, formas de busca e uso de informação pelos usuários.

### **2.2 Objetivos específicos**

- a) Traçar o perfil dos usuários da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho;
- b) Caracterizar as necessidades de informação dos usuários;
- c) Identificar o modo de busca de informação dos usuários;
- d) Identificar o modo de uso de informação dos usuários;
- e) Detectar os obstáculos/barreiras informacionais encontradas pelos usuários;
- f) Identificar o nível de satisfação dos usuários com os produtos e serviços prestados pela Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

Para a consecução deste estudo, é de fundamental importância o embasamento teórico a respeito do tema em questão. A seguir, portanto, estão descritos alguns tópicos que contribuirão para maior sustentação e análise dos dados levantados.

#### **3.1 Usuários da informação**

Para Figueiredo (1999), um usuário da informação ou grupo de usuários pode ser definido como aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a. No mundo contemporâneo, a informação dada ao uso, através de relações socioculturais e de serviços prestados por uma biblioteca ou quaisquer sistemas de informação, documentação e arquivo, entre outras fontes, e que por esses mesmos serviços ou pelas relações socioculturais de informação participadas tiram da própria informação algum proveito.

“As necessidades de informação dos indivíduos e de seus grupos, segundo Figueiredo (1999, p.20), podem variar de acordo com as suas funções ou com os papéis que eles exercem no seu dia-a-dia”. A autora acima citada elucida esse modelo de variabilidade das necessidades e uso de informação segundo a atividade desempenhada pelo indivíduo, como demonstrado em suas indicações de papéis e práticas sociais apresentadas em sequência, tomando por base um trabalho gerencial-acadêmico, na área de agricultura onde o indivíduo carece de informação como: planejador, administrador, pesquisador, professor, estudantes e prático.

Já Sanz Casado (1994, p. 19), “define usuário da informação como aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. De maneira parecida, conceituam Guinchat e Menou (1994, p. 481), o usuário da informação como um elemento fundamental de todos os sistemas de informação.

Para os autores Sanz Casado (1994, p. 19) e Guinchat e Menou (1994, p. 481), “o usuário da informação, através de todos os sistemas de informação, enquanto organizações baseadas em tecnologias ou não, compostas de procedimentos, pessoas, bancos de dados, redes de comunicação e partes computacionais de hardware e software buscam a geração e manipulação sistemática da informação, interagindo com instituições, centros, unidades de informação, dentre outros”.

Quanto à primeira definição de usuário, pode-se dizer, portanto, que essa enfoca o usuário como responsável pela existência, pela manutenção, pela atribuição de recursos e pela política da unidade de informação. No que diz respeito à segunda, essa enfatiza as unidades de informação e seus gestores e, por consequência, os sistemas de informação, devendo ter como base o próprio usuário, para a orientação e concepção das mesmas a serem orientadas mediante as características, atitudes, necessidades e demandas do próprio usuário.

Para Guinchat e Menou (1994, p. 482), “o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”. De acordo com essa definição, os usuários integrariam categorias que se fundamentam em dois tipos de critério, bem objetivos, critério sócio-profissional e critério psicossociológico. O último como atitudes e valores relativos à informação e às relações com as unidades de informação.

No que diz respeito a tais critérios, Guinchat e Menou (1994, p. 483) “consideram que os usuários da informação podem ser divididos em três grupos principais: aqueles que ainda não estão na vida ativa profissional, os estudantes, os que estão engajados na vida ativa, por exemplo, cujas necessidades de informação se originam da sua vida profissional e o cidadão, cujas necessidades de informação são gerais e ligadas à sua vida social”.

De acordo com Guinchat e Menou (1994, p. 483), “tal análise pode ser mais aprofundada, pois por muito tempo houve uma tentativa de definir as categorias de usuários por meio da pergunta: Informação, para quem? Sabe-se que o indivíduo tem várias ocupações, desempenha vários papéis e a questão central precisa ser então: Informação, para fazer o quê?” A razão da pergunta se prende ao fato de que um indivíduo pode inclui-se em várias categorias de usuários. Deste modo, é necessário perguntamo-nos para que se destina a informação e não para quem.

Se tomarmos, por exemplo, diz Sanz Casado (1994, p.38), “um bibliotecário que desempenha papéis de produtor de informação pelos artigos que escreve um usuário quando usa a informação para preparar catálogos, um agente disseminador da informação, entre outros, vamos perceber que os grupos principais de usuários e suas atitudes, com relação à informação e tipo de necessidade, organizam-se da seguinte forma: o pesquisador e o docente, a indústria, o administrador, o planejador e o político e, por fim, o cidadão-comum”.

Apesar do usuário, em suas diversas faces de classificações e definições, assumir grande importância no desenvolvimento das atividades e concepção dos sistemas de informação, falam Guinchat e Menou (1994), o diálogo entre o mesmo e os especialistas de

informação não é tão simples. Mas é Sanz Casado (1994, p. 38), “quem estabelece quatro grandes grupos para os usuários da informação, que não diferem dos apresentados por Guinchat e Menou (1994), explicando, assim, que se faz necessário ultrapassar as atitudes negativas e as concepções simplistas ou errôneas de ambas as partes”.

Grande parte dos usuários tem pouca consideração para com as unidades de informação e seu pessoal. Por vezes, o pessoal dessas unidades fecha-se privilegiando a organização e a conservação, negligenciando a difusão e as necessidades reais dos usuários.

De acordo com Guinchat e Menou (1994), esse problema deve se tornar constante e propõem, portanto, o estabelecimento de algumas condições para exceder quaisquer obstáculos surgidos nessa relação, afirmando que:

- a) Os especialistas de informação devem tomar consciência do fato que a finalidade de sua profissão é os serviços aos usuários devem ter a capacidade de desvendar suas necessidades e de traduzi-las em demandas, devem adaptar seus serviços em função da evolução da demanda e das técnicas e aceitem colaborar com os usuários.
- b) Os usuários devem tomar consciência das exigências dos mecanismos modernos de transferência do conhecimento, devem aceitar a disciplina resultante destes mecanismos e delegar algumas tarefas aos especialistas de informação, ter confiança nestes especialistas e seguir uma formação adaptada às técnicas de informação.

Compreende-se, assim, que as unidades e os sistemas de informação, através de seus profissionais, gestores e manipuladores, devem entender, cada vez mais, que ainda existe muito o que ser feito pelos usuários e que o que se tem oferecido a esses é, na verdade, muito pouco. Sendo assim, como dizem Guinchat e Menou (1994), é necessário conhecer melhor suas reais necessidades informacionais e possibilidades de desenvolvimento.

### **3.2 Estudo de usuários**

Segundo Leal (2008, p. 32), “Estudo de usuários é uma investigação feita para identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informações dos usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

Buscando demarcar a evolução histórica da literatura sobre estudos de usuários, várias fases foram identificadas por Figueiredo (1994), tais estudos, passaram por diversas e diferentes fases durante o século passado:

- 1) Inicialmente de 1948 a 1965, os estudos dos usuários tinham como foco a descoberta do uso da informação pelos cientistas e engenheiros, teve como marco a Conferência sobre Informação Científica da Royal Society de Londres, em 1948;
- 2) Na década de 1965 até a década de 1970, privilegiou-se a utilização de técnicas mais sofisticadas de observação indireta para o estudo de aspectos particulares do comportamento dos usuários, com análises de citações, verificações de compilações estatísticas, de uso de coleções etc. Começou, também, nessa época, o emprego de métodos sociológicos para a análise de transmissão informal da informação, o que contribuiu para o conhecimento mais profundo de como a informação é adquirida e usada, teve como marco o estudo de usuários Library Literature;
- 3) Já na década de 1970, a preocupação maior passa a ser os estudos de usuários voltado para a necessidade de se ajustar o sistema ao usuário, atendendo outras áreas de conhecimento como: Ciências Sociais, Humanas e Administrativas;
- 4) A partir de 1980, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho dos usuários.

De acordo com Leal (2008), nos dias atuais a literatura aponta dois tipos de abordagens para estudo de usuários, a tradicional, estudos direcionados sob a ótica de sistema de informação ou biblioteca (*system-oriented approach or traditional approach*), e abordagem alternativa, ou seja, direcionada sob a ótica do usuário (*user-oriented approach or alternative approach*).

Diferenciando a abordagem tradicional da abordagem alternativa, Dervin e Nilan (1986), estabelece as seguintes diferenças entre elas:

**Tabela 1:** Diferenças entre a abordagem tradicional e a abordagem alternativa

<b>Abordagem Tradicional</b>	<b>Abordagem Alternativa</b>
Informação objetiva (pressupõe significado constante para a informação entendida como expressão da realidade).	Visão construtivista (a informação não está dada, é construção humana).
Visão passiva dos usuários (usuário como recipiente passivo de informações, visão mecanicista).	Visão ativa dos usuários (usuário como centro do sistema, construindo suas necessidades, estratégias e soluções).
Visão trans-situacional (comportamento estático do usuário, modelos de comportamento invariáveis no tempo e no espaço).	Visão situacional do sistema.
Visão atomista do comportamento do usuário na situação de interseção sistema.	Visão holística (falta uma complexidade aos sistemas de informação que lhes dê maior movimento).
Comportamento externo.	Cognições internas (a abordagem tradicional restringe o usuário a uma mera taxionomia de seu comportamento, ao invés de buscar entender as razões que o levam a escolher certo tipo de necessidade diante de outra).
Individualidade caótica, não apreensível.	Individualidade sistemática (por meio dos fundamentos da condição humana).
Pesquisa quantitativa.	Pesquisa qualitativa.

**Fonte:** Dervin e Nilan, (1986, p. 35).

Ferreira (1997) ressalta que, na perspectiva da abordagem tradicional, os sistemas de informação concentram-se prioritariamente na aquisição e administração de grandes coleções de materiais sendo, portanto, ignorados os fatores que geram o encontro dos usuários com os sistemas de informação ou as consequências de tal confronto. Na verdade, tem-se limitado à tarefa de localizar os estudos voltados à tecnologia que destacam o uso de livros, fontes, bases de dados, obras de referência, computador ou o próprio sistema.

Por essa nova abordagem, chamada de alternativa, os usuários são vistos como indivíduos, pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente

formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. Portanto, são valorizados o questionar, o planejar, o interpretar, o criar, o resolver e o responder, negligenciados no modelo tradicional (DERVIN; NILAN, 1986).

### 3.2.1 Necessidade, busca e uso de informação

Segundo Dantas (2000) e Barreto (2002), só se podem realizar informação através de conhecimento, habilidade e aceitação compreendida pelo indivíduo para o seu conhecimento, de modo particular e coletivo, a partir do interesse do indivíduo para com o seu grupo ou entorno.

Na conjuntura mundial globalizante da sociedade ou na cultura e na economia, num país repleto de absurdos sociais, políticos e econômicos como o nosso, por exemplo, nota-se que a disponibilidade ou a possibilidade de acesso à informação não quer dizer que a mesma esteja tendo uso essencial capaz de produzir conhecimento.

Entendendo assim, de acordo com Barreto (2002, p.5), “a democratização social da informação deve fazer com que o indivíduo tenha condições de elaborar este insumo recebido, transformando-o em conhecimento que lhe apresente melhorias”.

Segundo Barreto (2002, p.5), “tomando por base a pirâmide das necessidades humanas e comportamentos, desenvolvida por Maslow (1954), adaptou a mesma numa dupla relação piramidal para examinar o que seria a demanda e a oferta de informação em sua estrutura básica, com relação às necessidades informacionais”. Tal relação, segundo Barreto (2002, p.5), “surge numa situação inversamente proporcional entre necessidades e estoques de informações para satisfação das necessidades destas”.

As necessidades informacionais, de acordo com Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996), se originam de situações relacionadas às atividades profissionais de cada indivíduo já que são constantes e podem ser influenciadas por vários fatores. Algumas das variáveis que causam ou dimensionam a necessidade de informação são, por exemplo, de acordo com os autores acima citados, as relacionadas com fatores demográficos:

- a) Idade, profissão, especialização, estágio na carreira, localização geográfica.
- b) As relacionadas com o contexto – situação de necessidade específica, premência interna ou externa.
- c) As relacionadas com a frequência – necessidade recorrente ou nova.



- d) As relacionadas com a capacidade de prevê-la – necessidade antecipada ou inesperada.
- e) As relacionadas com a importância – grau de urgência.
- f) As relacionadas com a complexidade – de fácil ou difícil solução.

Necessidades e usos, para Le Coadic (1996, p. 39), “são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira abstrusa que gerará o comportamento do usuário e suas práticas”. Sendo assim, Wilson (1981) escreve necessidade de informação como um processo de tomada de decisão, solução de problemas ou alocações de recursos.

O conhecimento das necessidades de informação permite entender a razão pela qual os seres humanos se envolvem num processo de busca da informação. O que levaria um indivíduo, por exemplo, a buscar, informação?

Para Le Coadic (1996, p. 39), “pode ser a existência de um problema, de um objetivo ou a constatação de um estado anômalo de conhecimento, insuficiente ou inadequado”. Figueiredo (1979) escreve que é importante analisar dois tipos de necessidades de informação: a necessidade de informação em função da ação e a necessidade de informação em função do conhecimento. A primeira é uma necessidade que resulta do desejo de saber e a segunda é uma necessidade que resulta de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, pessoais e profissionais.

Compreende-se, assim, que a necessidade de informação, em função do conhecimento, brota da incerteza e do esforço de dominá-la, já a necessidade de informação, em função da ação, surge de uma ação com objetivo, visando eficácia dessa ação. Dentre essas necessidades, a informação é útil para estimular o pensamento e a ação, através dos juízos de outras pessoas, conhecimentos, experiências e realizações. Sendo assim, para atender as necessidades requeridas, a informação é, em essência, percebida como um instrumento valioso e útil para o indivíduo em sua tentativa de ser bem sucedido na vida.

O termo "necessidade de informação" é frequentemente usado como abreviação para uma miríade de atividades complexas profundas ao processo informacional. Por essa razão, muitos estudos sobre o tema foram desenvolvidos e cada um adquire particularidades específicas.

Le Coadic (2004) ressalta que o reconhecimento das necessidades derivadas é importante para romper com o enfoque tradicional em ciência da informação, que consiste em considerar que um usuário chega ao sistema de informação com uma necessidade de

informação bem especificada e que a função do sistema é fornecer-lhe a informação. Decorre disso a hipótese subjacente de que os seres humanos têm necessidade de informação da mesma forma que necessitam de alimento ou abrigo.

Tomados em conjunto, a maioria dos estudos desses autores como nome de Taylor, Belkin, Dervin, Kuhlthau e Wilson explica o fenômeno das necessidades de informação sobreposto ao seu processo de busca, associado a diferentes estágios, desde o surgimento até a satisfação das necessidades vinculadas à solução de problemas dirigidos a uma tarefa ou a outro objetivo.

Posteriormente, Wilson (1997, 1999, 2000) aperfeiçoou seu modelo de necessidades de informação, para analisar como ações de informação são desencadeadas ou inibidas por fatores tais como o estresse, e como podem envolver uma série de variáveis intervenientes decorrentes de fatores de ordem psicológica, demográfica, do papel desempenhado, entre outras.

Segundo Choo (2006), a experiência humana sugere quatro níveis de necessidade informacional: visceral, consciente, formalizada e comprometida. Esses níveis vão desde a vaga sensação de vazio de conhecimento, até chegar ao momento onde essa necessidade é adaptada de forma a ser possível interagir com algum sistema de formação.

A necessidade visceral se define pela necessidade de informação não formulada. Nesse nível, a pessoa tem uma vaga sensação de insatisfação, um vazio de conhecimento que quase sempre é inexprimível em termos lingüísticos. A necessidade visceral pode tornar-se mais concreta à medida que o indivíduo obtém novas informações.

Já a necessidade consciente ocorre quando a pessoa consegue descrever mentalmente a área de indecisão. Essa descrição mental provavelmente será feita na forma de afirmações vagas ou de uma narrativa que reflete a ambigüidade que a pessoa ainda sente.

Referente à necessidade formalizada, esta diz respeito a uma declaração formal da necessidade. Nesse estágio, o indivíduo já é capaz de fazer uma descrição racional da necessidade de informação, expressa, por exemplo, por meio de uma pergunta ou um tópico.

Finalmente a necessidade comprometida representa a pergunta traduzida na linguagem do sistema. A questão formalizada é então modificada ou reelaborada numa forma que possa ser compreendida ou processada pelo sistema de informação. Concluída, a questão apresentada exprime a necessidade de informação.

Taylor (1968) definiu um modelo denominado "cinco filtros", através dos quais a questão atravessa todos eles e o bibliotecário pode selecionar dados importantes que o auxiliam na busca. Os cinco filtros são identificados, considerando:

- a) A determinação do assunto;
- b) A motivação e objetivo do usuário (a finalidade da busca);
- c) As características pessoais do usuário;
- d) A relação da expressão de busca do usuário com a organização bibliográfica;
- e) A resposta antecipada (quando o usuário determina a quantidade de itens).

Para Kuhlthau (1997, p.17), “viver na era da informação requer das pessoas mais do que a habilidade de localizar informação, é necessário competência para buscar o significado e a compreensão da mesma”. Os estudantes que buscam informações, por exemplo, devem identificar o que é mais importante para eles, construir significados e comunicar seus novos conhecimentos para outras pessoas.

Estudando há mais de 20 anos o comportamento de estudantes, na busca de informação, os estágios do ISP descrevem as fases de questionamento como uma experiência em que os estudantes solicitam mais do que uma simples orientação em relação à localização e utilização das fontes de informação; eles necessitam gerar conhecimento, aprender com a informação que encontraram.

Segundo Kuhlthau (1997, p.17), “o resultado dos estudos sobre o comportamento dos estudantes revelou que competência em informação não é apenas uma questão de possuir habilidades, mas, sobretudo, uma maneira de aprender, pois a busca de informação é um processo de construção que envolve a experiência de vida, os sentimentos, bem como os pensamentos e as atitudes de uma pessoa, pois a pesquisa de informação não é um ato intuitivo”.

O modelo *Information Seeking Process* – ISP de seis estágios do processo de busca de informação, da autora acima citada, foi desenvolvido descrevendo pensamentos, ações e sentimentos experimentados pelos estudantes em cada momento deste processo. A autora identifica os caminhos da construção do conhecimento a partir da busca de informação para elaboração de trabalho acadêmico.

Esse processo, de acordo com Araújo (1978, p.29-30), “se dá pelos canais informacionais que objetivam edificar as condições para troca ou veiculação de informação” e podem ser divididos em quatro partes:

- a) Canais informais: são aqueles designados por contatos realizados entre os indivíduos emissores e receptores de informação, configurando-se em contatos interpessoais. Exemplos: reuniões, trocas de comunicações, visitas;
- b) Canais formais: são aqueles que divulgam informações já definidas ou comprovadas através de estudos. Exemplos: documentos, livros, periódicos, obras de referência;
- c) Canais semiformais: caracteriza-se pelo uso concomitante dos canais formais e informais. Exemplos: participações em conferências, desenvolvimento de pesquisa;
- d) Canais supra-formais: configuram-se nos canais de comunicação eletrônica por meio do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC’s.

Hoje, com o surgimento das chamadas tecnologias de informação e comunicação, já é possível identificar diversos canais supra-formais de comunicação para constituir o cenário de mediação da informação. Em vista disso, Silva et al. (2008) frisa que os canais supra-formais de informação se compõe em canais de amplo uso nos dias atuais, definindo-se, primordialmente, pelas redes eletrônicas de comunicação de dados, como a Internet, intranets, além de outros canais.

É necessário destacar, ainda, que nenhum processo informacional é exato já que está sujeito a desvios ou erros, chamado em Ciências da Comunicação de ruídos. Para a Biblioteconomia e a Ciência da Informação esses ruídos são obstáculos ou barreiras informacionais. Na utilização de quaisquer fontes e canais informacionais, os usuários da informação têm encarado barreiras de vários tipos que limitam o acesso à informação ou mesmo interrompem o processo de busca e uso de informação.

Os múltiplos obstáculos ou barreiras de informação podem ser evidenciados por meio de estudos sistematizados de necessidades, buscas e usos de informação e reconhecidos conforme suas singularidades, como as barreiras comentadas por Araújo (1978) e muitos outros autores.

Para Guinchat e Menou (1992), por exemplo, as barreiras informacionais podem ser: institucionais, financeiras, psicológicas e técnicas, enquanto que para Araújo (1998): intraorganizativas, financeiras, interpessoais, ideológicas e terminológicas. Já para Figueiredo (1999), obstáculos informacionais ou barreiras informacionais são: atraso na biblioteca, barreira da língua estrangeira, restrições à informação, dentre outras.

### 3.2.2 Satisfação dos usuários

A definição de satisfação dos usuários, quanto ao uso da informação, em atenção às necessidades dos indivíduos, pode, segundo Oliver (1996), ser explicada através do Modelo de Atributos de Produtos e Serviços, representados por elipses circunscritas.

Neste modelo, o produto ou serviço de informação seria, enquanto elipse central, composto por atributos que gerariam insatisfação, caso não existissem, considerados *atributos mantenedores*, permitindo a continuidade do processo de uso da informação.

A próxima elipse, considerada elipse de expectativas, contém as características esperadas para o atendimento às necessidades informacionais. A elipse seguinte é formada por atributos que geram encantamento, através da subjetividade do usuário, e contribuem para que este último atribua valor e qualidade ao uso efetivado da informação.

Para Anderson e Mittal (1999), nem sempre a informação possibilita ou transforma a realização das ações dos usuários; nem sempre a informação satisfaz seus usuários, pensamento que os aproxima da compreensão da necessidade de existência dos atributos mantenedores.

Já para Oliver (1996), que não pensa tão diferente dos autores acima citados, a informação possibilita e transforma a realização das ações dos usuários podendo gerar, em um segundo momento, os atributos mantenedores da satisfação.

Na opinião de Beber, Ribeiro e Fogliatto (2004), a insatisfação deve ser adotada como uma condição distinta da satisfação quanto ao uso de produtos e serviços. De acordo com os autores acima citados, satisfação e insatisfação não são extremos de um mesmo *continuum*, pois estão vinculadas à qualidade e atenção às necessidades, através de caracterizações e valorações das mais diversas e, por vezes, distintas. A razão da satisfação pode, assim, não coincidir com os parâmetros da insatisfação.

Na concepção de Maslow (1954), quando a qualidade e a atenção às necessidades não se realizam, sobrevém a frustração do indivíduo que poderá assumir várias atitudes:

comportamento ilógico ou sem normalidade, agressividade por não poder dar vazão à insatisfação contida, nervosismo, insônia, distúrbios circulatórios e digestivos, falta de interesse pelas tarefas e objetivos, passividade, baixa autoestima, má vontade, pessimismo, resistência às modificações, insegurança, não colaboração, dentre outros.

Assim, nesses casos, o ciclo motivacional não se conclui como aspirado. Contudo, quando a necessidade humana não é satisfeita, acontecendo às atitudes descritas, não implica dizer que o indivíduo permanecerá sempre frustrado, pois, na opinião de Maslow, a necessidade será equilibrada, de algum modo.

Em se tratando das necessidades de informação à satisfação dos usuários, escreve Le Coadic (1996, p. 39), “reconhecemos o ciclo motivacional como contínuo já que as necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas”.

A satisfação ou insatisfação, proveniente dos usos da informação, de acordo com o autor supracitado acima, suscitam novas necessidades informacionais, bem como novos comportamentos dos usuários, frente à alteração de seu estado de conhecimento e da ação social.

Foskett (1990) diz que devemos aprender a olhar com os olhos do usuário, sentir como ele sente, pensar como ele pensa e não de acordo com nossos conceitos e parâmetros. Embora existam características comuns a um mesmo grupo de usuários, cada indivíduo tem suas particularidades e interesses próprios que devem ser levados em consideração pelo bibliotecário.

Na opinião de Ferreira (1996), a informação, por si só não tem um valor efetivo, todavia, sim, sua adequada assimilação e o uso que dela fazemos. Já Brito (1998) fala que, além das demandas de informação dos usuários, existem necessidades que não são promulgas, mas que, nem por isso são menos importantes.

Kremer (1984) e Figueiredo (1983) escrevem que o bibliotecário deve levar em consideração não apenas seus usuários reais ou efetivos, mas, também, os não usuários ou usuários potenciais.

É Figueiredo (1983) quem ressalta a importância de estudarmos as atitudes e aspectos psicológicos do usuário e do bibliotecário, pois infiltram no relacionamento entre ambos e na consecução dos objetivos informacionais.

Acerca de tal assunto, Araújo (1978), Guinchat e Menou (1992), Figueiredo (1983) e Sampaio (1996) são enfáticos, destacando as diferentes dificuldades que compreendem a relação entre biblioteca e usuário.

Os autores, acima mencionados, citam, por exemplo, os problemas de infraestrutura inadequada, recursos financeiros insuficientes, barreiras tecnológicas, gerenciais, psicológicas, legais, linguísticas, institucionais, geográficas, temporais, dentre outros. Na realidade, o que importa não é aceitar a classificação de um ou outro autor, mas detectar os obstáculos que se nos apresentam e buscar alternativas que nos permita superá-los.

Sendo assim, de acordo com os autores acima citados, é fundamental que o usuário e a satisfação de suas necessidades se constituam no objetivo primordial da biblioteca, bem como se expanda a consciência da importância de um trabalho em conjunto entre bibliotecário e usuário, alicerçado em um diálogo efetivo e aberto entre ambas às partes.

É fundamental investir na educação dos usuários, planejando os treinamentos por fases, levando em conta as necessidades diversas. O emprego de ferramentas de *marketing* para a divulgação das potencialidades da biblioteca, tanto em termos de acervo como de serviços, também ajuda na aproximação do usuário.

É necessário, de acordo com Araújo (1978), Guinchat e Menou (1992), Figueiredo (1983) e Sampaio (1996), existir uma constante autocrítica e reavaliação periódica da biblioteca, tanto em termos de acervo, como de serviços e atendimento.

A criação de um Clube dos que frequentam Biblioteca, por exemplo, pode ser importante fonte de recursos adicionais alternativos, ao mesmo tempo em que promove uma integração mais efetiva entre usuários e biblioteca. Quanto ao bibliotecário, esse deve aprimorar-se e reciclar-se constantemente e não perder de vista a sua responsabilidade enquanto profissional.

Informação e cidadania comenta Ramalho (1993), são fatores de crucial importância para a conquista do efetivo desenvolvimento de uma nação, tanto a nível científico, como tecnológico, social e cultural. A informação, qualquer que seja o sentido que assuma, a partir dos mais diversos contextos em que possamos usá-la, sempre desempenhou importante papel na vida humana.

Essa importância tem crescido em progressão geométrica e, nos dias atuais, pode-se dizer que não podemos viver sem informação. Hoje, mais do que nunca, *informação é poder*, podendo transformar-se em instrumento de libertação ou dominação, alienação ou

conscientização, sucesso ou fracasso, progresso ou estagnação, conforme seja utilizada e para quem e como seja direcionada.

Mas a informação, por si só, não tem sentido. Seu conteúdo necessita ser adequadamente ordenado, transmitido e assimilado. De algumas décadas para cá, vem acontecendo uma verdadeira explosão informacional, na qual a obrigação de rapidez e precisão de acesso levaram ao desenvolvimento de novas tecnologias, bem como novas formas de produção, organização e disseminação das informações (RAMALHO, 1993).

É fundamental que o bibliotecário busque como já falamos moldar-se a essa nova realidade ou não terá condições de satisfazer às necessidades do usuário, que buscará o auxílio de outros profissionais da informação. No que diz respeito à cidadania, embora apresente chances diversas, de acordo com o contexto em que se enquadra, podemos resumi-la como sendo o conjunto de deveres e direitos civis, políticos e sociais do ser humano que vive em sociedade. A cidadania vem sendo adquirida gradativamente, ao longo do tempo.

Para Marshall (1963), os direitos civis foram conquistados no século XVIII, os direitos políticos no século XIX e os direitos sociais no século XX. Nos países do Terceiro Mundo, no entanto, ainda hoje, a conquista da cidadania e o acesso à informação, por parte das populações menos elevadas, ainda fazem parte de uma dura luta.

Devemos considerar que a cidadania faz parte de um processo formativo-educacional de desenvolvimento interior, como escrevem Demo (1990) e Santos (1996). Para tais autores, o bibliotecário, como educador e agente de transformação social, tem um papel primordial, embora ainda não haja total consciência ou aceitação dessa realidade, seja por parte do próprio bibliotecário ou do usuário a quem ele serve. Segundo Araújo (1978), a informação é ponto-chave para a conquista da cidadania.

Por isso, o bibliotecário deve trabalhar de forma que o sistema de informação onde ele atua funcione como veículo de democratização e instrumento capacitador que permita ao indivíduo desenvolver seus potenciais, desenvolver suas próprias ideias e tomar suas próprias escolhas, diz Ferreira (1980). Se a conjuntura política, social, econômica e educacional em que estamos implantados não é das mais promissoras, maior se torna a nossa responsabilidade como profissionais, no sentido de oferecer informação aos nossos usuários.



### 3.3 Bibliotecas especializadas

As bibliotecas atualmente conhecidas como especializadas, na concepção de Martins (1998), começaram a surgir no início do século XX, acompanhando o desenvolvimento da fase industrial e em resposta ao avanço da área de ciência e tecnologia. No entanto, ocorreu um maior impulso a partir da Segunda Guerra Mundial.

As bibliotecas especializadas têm características peculiares, principalmente em relação ao acervo. Este destaca-se, se comparado aos modelos de bibliotecas tradicionais, bibliotecas públicas e escolares, e mesmo às bibliotecas universitárias, por revelar um carácter mais seletivo e atual, com seus acervos mais diversificados em termos de áreas de conhecimento.

As primeiras bibliotecas especializadas, de acordo com Martins (1998), organizaram-se nas universidades que, desde cedo, se organizaram em departamentos especializados ou faculdades e, cada um destes iniciou a coleção de documentos relativos à sua área específica. Provavelmente, as primeiras bibliotecas especializadas surgiram na área da medicina, uma vez que, por exemplo, a matemática, se desenvolveu inicialmente ligada à filosofia, portanto com necessidade de informações de vários campos do saber.

Trata-se de uma biblioteca tendencialmente dedicada a um assunto ou abundância de assuntos particulares. Segundo Ashworth (1967, p. 632) “A biblioteca especializada é uma biblioteca quase exclusivamente consagrada a publicações sobre um tema ou sobre um grupo de temas específicos”.

Para Cesarino (1978, p. 231):

As bibliotecas especializadas são unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico ou assunto. Para atingir este objetivo são executadas as tarefas de seleção e aquisição, processamento técnico e disseminação da informação.

#### 3.3.1 Missão, características e objetivos

A biblioteca especializada, no entendimento de Scortecci (2007), tem por missão servir, na área da formação e da informação bibliográfica aos professores, investigadores, alunos e funcionários da biblioteca especializada ou outros por quaisquer razões ligados à investigação de assuntos específicos. Esta possui coleções ricas sobre uma área específica,

comparadas com outras, possuem maior variedade e número de documentos da sua especialidade, e podem, ainda, recorrer ao empréstimo interbibliotecas.

As suas coleções são constituídas por documentos de diferentes naturezas, são de alto valor e difusão restringida, que normalmente não se obtém por vias comerciais. Também contam com publicações periódicas e com facilidade de acesso a base de dados, tanto própria como nacionais ou estrangeiras. Uma biblioteca especializada organiza atividades tais como, exposições, encontros, debates. Recebe escritores e disponibiliza espaços para ações de formação.

“As bibliotecas especializadas caracterizam-se por uma estrutura orientada pelo assunto que cobrem, tendo em conta objetivos específicos da organização a qual pertence”. Estes objetivos devem nortear todas as atividades da biblioteca, uma vez que, por intermédio dos serviços que presta, ela deve se tornar acessível a qualquer conhecimento ou experiência que possa ser coletada, para avançar os trabalhos desta empresa, por exemplo, e fazê-la, assim, alcançar os seus objetivos (FIGUEIREDO, 1978, p. 10).

De acordo com Figueiredo (1978), a biblioteca especializada tem como objetivos o armazenamento, a organização e a disseminação das informações afins do local onde esta está implantada.

Alguns objetivos associados às bibliotecas especializadas são:

1. Apoiar as necessidades de informação dos professores, estudantes, investigadores e dos demais funcionários.
2. Apoiar a relação pedagógica, suportando a bibliografia curricular.
3. Apoiar os utilizadores no processo de transformação de informação em conhecimento.
4. Adquirir, organizar e disponibilizar a informação documental nas áreas específicas.
5. Formar e orientar os seus utilizadores na área da pesquisa bibliográfica.
6. Estabelecer a relação com as bibliotecas de instituições afins.
7. Fornecer a informação mais atualizada possível.
8. Conseguir dar resposta às necessidades de informação dos utilizadores.
9. Difundir a informação sem silêncio e sem ruído, ou seja, fazer chegar ao usuário apenas a informação exata.

### 3.3.2 Fundo documental das bibliotecas especializadas

O fundo documental de uma biblioteca especializada, de acordo com Scortecchi (2007), é formado após uma avaliação da documentação mais utilizada. Essa avaliação é efetuada através de relatórios estatísticos, inquéritos em suporte papel feitos aos utilizadores, folhas de sugestões, que servem de guia para uma posterior aquisição. A seleção deste fundo é baseada na necessidade dos seus usuários, sendo constituído, essencialmente, por documentos de carácter o mais específico e o mais atual possível.

O fundo, segundo Scortecchi (2007), é assim constituído por monografias, periódicos, vídeo cassetes, DVD, CD, CD-ROM, cassetes áudio, obras de referência específica e também por obras de referência gerais. Podem, também, fazer parte deste fundo documental as teses de mestrado e de doutoramento e outros trabalhos académicos.

Existem, para Scortecchi (2007), três princípios teóricos quanto ao conceito de biblioteca especializada: os que cuidam do acervo que a biblioteca possui e disponibiliza os que falam do tipo de usuário que a visita e os que colocam o tipo de acervo associado ao tipo de usuário.

### 3.3.3 Conceituação

Na conceituação de biblioteca especializada quanto a acervo, ressalta Martins (1998), usuário e acervo são passíveis de conceituações paradoxais, paralelas ou mesmo cruzadas, dependendo dos autores e em que contexto estão trabalhando suas teorias.

Falando do acervo como fator principal da diferença entre as bibliotecas especializadas e as demais, comenta Ashworth (1967, p. 632): “A biblioteca especializada é uma biblioteca destinada a publicações sobre um assunto ou sobre assuntos peculiares. Inclui, também, coleções de uma espécie reservada de documentos.”

Pensando da mesma maneira, Figueiredo (1978) diz ser a biblioteca especializada como um sistema de informação de um assunto ou um grupo de conhecimentos afins.

De acordo com Wirght (1967, p. 1), “biblioteca especializada significa uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou um grupo de assuntos em particular.” Maia et al. (1991), acreditam nas bibliotecas especializadas como sendo centros processadores da informação, os quais podem ser locais de suporte à informação, exercendo o

papel de veicular a informação relevante para o planejamento, a tomada de decisão e a solução de problemas.

Na concepção de Cesarino (1978), como se viu a pouco, a biblioteca especializada é aquela que tem um acervo composto de material bibliográfico técnico destinado a atender os campos de atuação de uma determinada instituição. Após a análise destes conceitos, nota-se que, na prática, a Biblioteca especializada, Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, por exemplo, se encaixa nestes pontos de vista, pois seu acervo está voltado às linhas de pesquisas e aos interesses dos usuários, e é composto por obras bibliográficas destinadas aos estudos jurídicos.

E interessante ressaltar que não é só pelo acervo que uma biblioteca existe, mas também pelos seus usuários, pois um acervo sem usuário não tem razão de ser. Para Ferreira (1996), qualquer atividade de informação deve estar direcionada ao indivíduo, pois é este que tem necessidades cognitivas, culturais e sociológicas, cabendo às bibliotecas especializadas satisfazerem estas necessidades.

Carvalho (1991), ressaltando a satisfação do usuário como sendo o aspecto principal de uma unidade de informação, escreve que a biblioteca especializada é o local onde os usuários se encontram para solucionar problemas informacionais e trocar ideias.

Figueiredo (1983, p. 43) também pensa assim: “As bibliotecas especializadas têm como característica marcante a prestação de serviços altamente especializados.” Elas devem prestar serviços personalizados, auxiliando os usuários na capacitação técnica e científica e, desta forma, garantir rendimentos e divisas para a empresa onde está inserida.

De acordo com Salvato (1998, p. 48):

O papel da biblioteca especializada se baseia no suporte científico e tecnológico necessitando de uma constante atualização para atender a demanda. A biblioteca especializada não deve estar isolada, mas em constante comunicação com outras fontes de informação e fazendo intercâmbio para, assim, suprir as necessidades de informação da instituição ou dos seus usuários.

Já Milanesi (1989) ressalta que a biblioteca é um ambiente para a dúvida, a reflexão e criação, ressaltando que estes são os princípios básicos para se construir os pensamentos contestadores dos ensinamentos ministrados em sala de aula.

Desta forma, unindo-se acervo e usuário, tem-se o conceito de biblioteca especializada, ou seja, uma unidade de informação com acervo especializado destinado à satisfação das necessidades informacionais de um público específico. Para Figueiredo (1978),

as bibliotecas especializadas são bibliotecas incomuns porque sua estrutura é orientada pelo assunto e seus objetivos são mais específicos que gerais.

### 3.3.4 Terminologia

Quanto à terminologia, encontra-se na literatura que as bibliotecas especializadas são tratadas como “centro de informação: biblioteca técnica, unidade de pesquisa, centro de recursos da informação ou unidade de informação”.

Figueiredo (1978) defende o centro de informação como sendo o local, em uma determinada instituição, que tem como principal função analisar e resumir as informações antes de repassá-las aos usuários predeterminados. De acordo com Lopes (1977), bibliotecas técnicas, se entende como sendo aquelas que só existem para sanar as necessidades informacionais do local onde está inserida, ou seja, seu acervo tem de ser específico voltado para as atividades fins da empresa, grupo ou organização com o objetivo de auxiliar o desenvolvimento técnico.

Burstein et al. (1977), consideram o termo biblioteca de empresa como sendo o setor de busca, organização e disseminação da informação, numa organização que deve, dentre outras coisas, dar subsídios informacionais à educação continuada dos funcionários para o desempenho da própria empresa quer seja no mercado, na pesquisa ou nas áreas sociais, culturais ou políticas, além de incentivar o hábito da leitura.

Da mesma forma, os termos unidade de pesquisa, centro de recursos da informação e unidade de informação, são utilizados para designar sistemas de informação inseridos em uma determinada comunidade empresarial, científica, política ou cultural, destinadas a resolver os problemas informacionais do público diretamente ligado a esta comunidade.

Estes locais, aos quais se podem chamar de unidades de informação, são lugares onde o bibliotecário, que é o agente de ligação informação/usuário, deve buscar, tratar e difundir, de forma particular, informações, publicações e documentos relacionadas ao desenvolvimento das empresas, órgãos ou instituições de que fazem parte.

Na concepção de Figueiredo (1978), a biblioteca especializada tem como objetivos o armazenamento, a organização e a disseminação das informações afins do local onde está inserida. De acordo com a autora acima citada, os objetivos de uma biblioteca devem ser coesos e estar incluídos às outras ações da biblioteca.

Para Lopes (1977), a biblioteca especializada deve traçar, produzir e aprazar informações e serviços que estejam de acordo com as necessidades do seu usuário. De acordo com os autores pesquisados, as funções das bibliotecas especializadas são as ações para se alcançar os objetivos.

Para Montalli (1994), a função é colocar os objetivos em ação. Figueiredo (1978, p. 158) defende que para se conseguir os objetivos propostos, as bibliotecas necessitam: “Adquirir as informações solicitadas, organizar o acervo ou as informações, analisar as informações quanto à validade, sintetizar e disseminar as informações e disponibilizar produtos e serviços informacionais.”

Rosseto (1994) ressalta que para as bibliotecas conseguirem atingir seus objetivos é necessária a automação dos serviços de circulação, catalogação e de referência visando agilidade e confiança dos usuários. Burstein et al. (1977) falam que a biblioteca especializada tem funções mais específicas como recreação, educação continuada e aperfeiçoamento profissional, cultural e social dos seus usuários.

No entendimento de Lopes (1977), a biblioteca especializada tem ainda a função de investimento educacional, cultural e social, o qual é um importante fator para a motivação individual do usuário. Neste sentido e, refletindo nas pesquisas e atividades desenvolvidas pelos usuários, a Biblioteca especializada deve adotar como funções: aquisição de informações pertinentes aos seus pesquisadores, organização do acervo ou as informações e análise das informações quanto à pertinência e atualidade, síntese e disseminação das informações, criação e disponibilização de produtos e serviços.

É vertente, na literatura atual, a preocupação com as definições de métodos de busca, organização e disseminação da informação, pois grande parte do acervo das bibliotecas modernas são compostos de informação digitalizada, eletrônica e virtual.

A introdução dos computadores no meio bibliotecário, assim como deve ter acontecido com a explosão bibliográfica quando do surgimento da Imprensa de Gutemberg, mudaram muitos paradigmas.

Uma das mudanças de paradigmas, para Lopes (1977), é a forma de tratamento dado à informação a qual está deixando de ser apenas conteúdo dado para se tomar contexto, capaz de agregar e interagir em diferentes níveis de conhecimento em qualquer parte do tempo e espaço, ou seja, em questão de momento em que se obtêm informações sobre qualquer parte do mundo. Por este motivo, acredita-se que conceito de informação deve estar ancorado ao de biblioteca, neste caso, a especializada.

Outra mudança de paradigma é a importância dada ao suporte físico da informação, uma vez que atualmente o teor e a credibilidade são os fatores que definem se esta deve ser guardada, organizada ou disseminada. Sobre a organização, Montalli (1994) defende que as informações devem estar devidamente organizadas para que as instituições nacionais possam estar habilitadas e, conseqüentemente, competitivas.

Isto faz, na opinião de Coutinho e Ferraz (1995), com que as instituições estejam aptas à implementação de estratégias que permitam sua continuação no mercado. Assim, nota-se que a informação não é apenas um meio para que os pesquisadores expandam seus trabalhos, mas o fim que lhes permite ou não dar continuidade as suas pesquisas. Deste modo, é extremamente importante as unidades de informação desenvolverem métodos de busca, organização e disseminação capazes de auxiliar seus usuários.

A organização e a disseminação da informação nas bibliotecas especializadas pode ser o fator que mantém ou exclui instituição no meio tecnológico. Jannuzzi e Montalli (1999) defendem que a informação para uso tecnológico, justificada pela sua qualidade como suporte competitivo, é o que pode explicar ou não a manutenção dos investimentos governamentais privados nas linhas de pesquisas destas instituições. Portanto, este tipo de biblioteca deve ter informações organizadas de forma que estejam sempre preparadas para o uso.

Para Wanderley (1999), o uso da informação, como uma forma de proficiência competitiva é o uso da informação para se ter vantagem numa competição seja esta mercadológica, tecnológica ou científica. Sobre o papel da informação técnica em laboratórios de pesquisa, diz Araújo (1978), as vantagens sobre outros laboratórios dependem do quanto se tem a mais de conhecimento científico e tecnológico fora do que se produz no próprio laboratório, ou seja, a biblioteca destes tem de estar em constante comunicação externa para obter informações além do que os usuários procuram. Segundo Wanderley (1999), a informação, como um fator de mudança, deve agregar valor à informação para que o usuário ou cliente possa desenvolver conhecimentos a partir dela.

Neste sentido, as bibliotecas especializadas carecem de métodos que sejam capazes de buscar, organizar e disponibilizar todas as informações necessárias à área de conhecimentos em que atuam de forma ágil e segura. Para Andrade *et al.* (1998), as inovações tecnológicas estão diminuindo continuamente o tempo entre uma informação nova e uma atrasada. Além disto, o acesso também está mais rápido, significando que os profissionais da informação devem estar atentos a estas mudanças para não serem superados por elas. Por este motivo,

vem crescendo o número de trabalhos sobre inovações organizacionais em bibliotecas, principalmente em bibliotecas especializadas.

É Spector (1998) quem diz: há necessidade das bibliotecas adotarem novos modelos de organização que permitam o fluxo de informações com qualidade e agilidade de forma que os usuários se sintam satisfeito.



## **4 BIBLIOTECA SOCIÓLOGO ODILON RIBEIRO COUTINHO: O AMBIENTE DA PESQUISA**

A Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho é uma biblioteca especializada e foi criada em 1985, quando da instalação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, na gestão do então Presidente, Juiz Paulo Montenegro Pires. Desde então, esta vinculada ao Serviço de Documentação e Arquivo, com subordinação à Secretaria Judiciária.

Em 1990, com a realização do concurso público, na gestão do então Presidente, Juiz Geraldo Teixeira de Carvalho, foram nomeadas duas bibliotecárias que organizaram o material existente, preparando-o tecnicamente.

Através da Resolução Administrativa nº 057/2005, de 17-02-2005, a biblioteca passou a denominar-se Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, na gestão do então Presidente Juiz Afrânio Neves de Melo.

Esse nome foi sugerido pelo Diretor do Serviço de Documentação e arquivo, Dr. Walter Cavalcanti de Azevedo, em homenagem ao ilustre paraibano, sociólogo, historiador e escritor, de saudosa memória, que prestou inestimáveis serviços à história e à cultura paraibana e nordestina.

Em 2006, foi implantado o Sistema de Automação de Bibliotecas (SIAB), *software* que deu uma nova dimensão à biblioteca no gerenciamento de suas rotinas. Através da Interface WEB, os usuários cadastrados consultam o acervo e efetuam reserva e renovação de material bibliográfico.

A biblioteca tem por objetivo primordial, fornecer informações rápidas e precisas aos magistrados e servidores, seus dependentes, estagiários e públicos em geral.

O horário de funcionamento da biblioteca na segunda-feira de 10:00 as 17:00 horas, de terça-feira a quinta-feira de 7:00 as 17:00 e na sexta-feira de 7:00 as 14:00 horas.

### **4.1 Recursos informacionais e humanos**

O acervo da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho é composto de livros, periódicos, obras de referência, tais como dicionários, enciclopédias, bibliografias e legislação; folhetos, particulares, CD-ROM e DVD. Especializada em Direito, com ênfase ao Direito do Trabalho, possui livros de outras áreas como Administração Pública, Educação, Religião, História e Literatura.

O acervo é de livre acesso, mas os empréstimos domiciliares são restritos aos magistrados e servidores, bem como aos seus dependentes e estagiários. A equipe é composta de 01(um) bibliotecário, 01(um) analista judiciário e 01(um) técnico judiciário e 01(um) estagiário.

Os serviços disponibilizados são: cadastros de usuários, empréstimo e devolução de livros, renovação e reserva on-line, atendimento ao usuário, atendimento via internet e via ramal, levantamento bibliográfico, disseminação seletiva da informação, serviço de orientação bibliográfica e doação de livros e duplicadas de periódicos a outras instituições.

#### **4.2 Equipamentos e utilitários**

A Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho dispõe de:

- a) Microcomputadores interligados à internet para usuários e funcionários;
- b) Aparelhos de scanner;
- c) Máquina de xerox;
- d) Cadeiras e mesas;
- e) Sala com ar condicionado.

Para os que atuam na mesma, a informação é essencial à tomada de decisão e, por tal razão, é necessário estar sempre investindo em equipamentos e utilitários novos em prol do conforto ou do bem-estar daqueles que não podem viver, no dia-a-dia, sem as informações jurídicas etc.

As fotos seguintes mostram o ambiente da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho.

**FOTO 1:** Fachada da Biblioteca



**Fonte:** Tirado pelo autor da pesquisa, 2013.

**FOTO 2:** Homenageado



**Fonte:** Tirado pelo autor da pesquisa, 2013.

**FOTO 3:** Ambiente da pesquisa



**Fonte:** Tirado pelo autor da pesquisa, 2013.

**FOTO 4:** Funcionários da Biblioteca



**Fonte:** Tirado pelo autor da pesquisa, 2013.

**FOTO 5:** Organização dos livros nas estantes



**Fonte:** Tirado pelo autor da pesquisa, 2013.

**FOTO 6:** Equipamentos e utilitários



**Fonte:** Tirado pelo autor da pesquisa, 2013.

**FOTO 7:** Equipamentos e utilitários



**Fonte:** Tirado pelo autor da pesquisa, 2013.

## **5 METODOLOGIA**

A construção de um trabalho científico exige a compreensão metodológica ao buscar um dado ou ao atingir o resultado de uma pesquisa. Diante disso, métodos são utilizados. Assim, a metodologia, de uma forma geral, consiste em “estudar e avaliar os vários métodos disponíveis, identificando suas limitações ou não em nível das implicações de suas utilizações” (SOUZA & SIMÕES, 2010, p. 8). A metodologia abrange os métodos em busca do conhecimento e define quais os caminhos que cada etapa da pesquisa será estruturada.

### **5.1 Tipo de pesquisa**

Com relação aos fins metodológicos, este estudo é uma pesquisa quantitativa e qualitativa descritiva. Segundo Dantas e Cavalcante (2006), uma abordagem quantitativa é mais adequada para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utiliza instrumentos estruturados e questionários. Já uma abordagem qualitativa tem caráter exploratório, isto é, estimula os entrevistados a pensarem livremente sobre algum tema, objeto ou conceito.

De acordo com Gil (2002, p. 42), “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população e fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Trata-se, portanto, de uma modalidade de pesquisa cujo objetivo principal é descrever, analisar ou verificar as relações entre fatos e fenômenos (variáveis), ou seja, tomar conhecimento do que, com quem, como e qual a intensidade do fenômeno em estudo. A pesquisa descritiva pode também ser utilizada para avaliação de programas; sendo que tais estudos podem ou não trabalhar com a formulação de hipóteses e muitas vezes podem servir de base para estudos de relações causais.

### **5.2 Sujeitos da pesquisa**

A população foi formada pelos usuários da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, formada por magistrados e servidores do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba/13ª, que se utilizam da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho para seus estudos e pesquisas.

Lakatos e Marconi (2001, p. 108) definem o sujeito da pesquisa como sendo o “conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”.

### **5.3 Amostra**

A amostra da pesquisa compõe-se de 16 (dezesesseis) respondentes que, colaboraram com a pesquisa no momento da coleta de dados.

### **5.4 Instrumento e procedimento de coleta de dados**

Existem diversos tipos de instrumentos que podem ser utilizados nessa fase da pesquisa. Os mesmos são usados para obtenção de informações sobre os objetivos citados. Dessa forma, o instrumento escolhido para busca de subsídios para ser aplicado ao trabalho foi o questionário. Pela facilidade de se interrogar um elevado número de pessoas, num espaço relativamente curto.

Antes da aplicação do questionário, realizou-se um pré-teste com 03 usuários que frequentaram a biblioteca no período de 26 a 28 de fevereiro de 2013, que não foi necessário fazer qualquer modificação das questões propostas. Os usuários que participaram do pré-teste foram incluídos do processo de determinação da amostra.

Para realização da pesquisa, foi aplicado um questionário composto por questões abertas e fechadas (Apêndice A). O questionário foi dividido em cinco partes, composto por 15 questões fechadas e uma questão aberta, objetivando a caracterização do sujeito, necessidades de informação, busca da informação, uso da informação e satisfação dos usuários.

Foram aplicados 16 questionários no turno da tarde. Estabelecemos para a coleta de dados o período de 01 a 08 de março de 2013 das 13 às 17 horas. Os questionários foram aplicados pelo pesquisador.

O questionário é um método frequentemente utilizado para coleta de dados em estudos de usuários, e consiste em uma lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto às informações para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem (CUNHA, 1982).



## **5.5 Procedimentos de análise dos dados**

De acordo com Minayo (2002), o método de (re)construção das categorias de análise acontece a partir do comentário do conteúdo contido nos depoimentos e nas falas dos sujeitos. As categorias surgem e orientam a trajetória investigativa percorrida à medida que avança o estudo e a pesquisa. As categorias podem ser empregadas para estabelecer classificações e agrupar elementos, ideias ou expressões em torno de um conceito capaz de abranger tudo e de um modo geral.

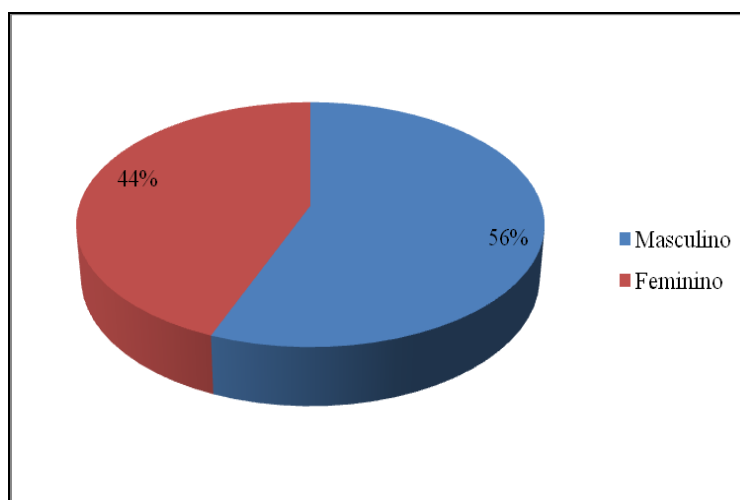
## 6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste tópico iremos expor os resultados e discussões sobre os dados coletados na pesquisa. Sendo individualizados por categorias.

### 6.1 Perfil dos usuários da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho

Englobando questões sobre os usuários da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, coletaram-se dados que possibilitaram delinear o perfil dos mesmos. Para tanto, pesquisaram-se os referidos sujeitos segundo os seguintes aspectos: gênero, faixa etária, situação profissional e escolaridade. Assim, constatou-se que 56% dos usuários da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho são do gênero masculino, enquanto que 44% é do gênero feminino, conforme se pode observar no Gráfico 1:

**GRÁFICO 1: Gênero**

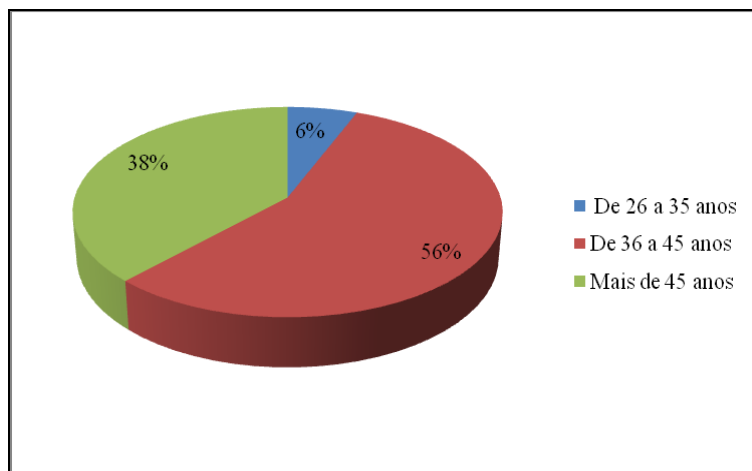


Fonte: Dados de pesquisa, 2013.

Podemos observar que embora a maioria seja do gênero masculino, ultimamente nos últimos concursos o gênero feminino tem crescido de forma quase proporcional ao do gênero masculino.

No que se refere à faixa etária, observou-se que entre 26 a 35 anos corresponde (6%), de 36 a 45 anos (56%) e mais de 45 anos (38%). Tais informações constam do Gráfico 2:

**GRÁFICO 2:** Faixa Etária

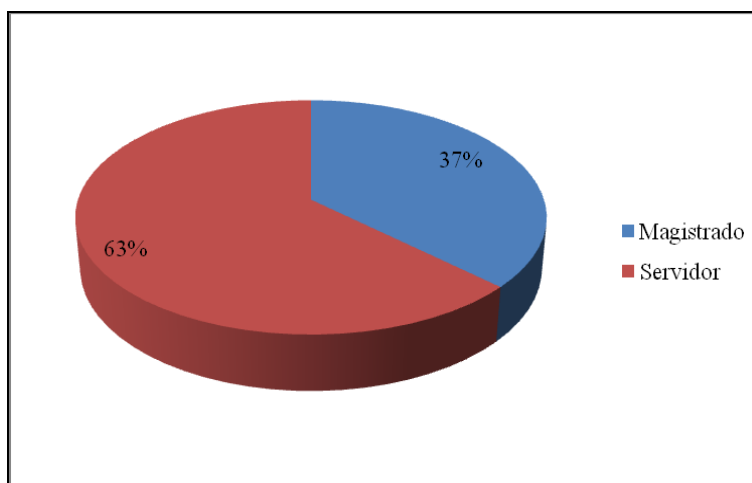


Fonte: Dados de pesquisa, 2013.

Analisando o gráfico acima, a faixa etária de 36 a 45 anos é maioria devido o quadro de pessoal do Tribunal Regional do Trabalho ser formado por pessoas mais velhas provenientes na demora de realização de concursos.

Acerca da situação profissional dos usuários podemos observar que 63% são servidores e 37% corresponde aos magistrados. Conforme o gráfico abaixo.

**GRÁFICO 3:** Situação profissional dos usuários

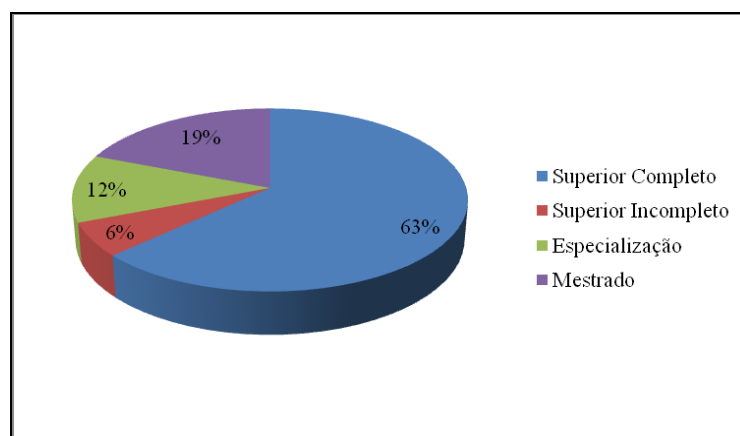


Fonte: Dados de pesquisa, 2013.

Podemos analisar que o quadro de magistrado é bem menor em relação ao número de servidores devido o Tribunal ter contratado desde a sua criação um número excessivo de funcionários.

Quanto ao nível de escolaridade dos usuários, detectamos que 63% tem curso superior completo, 6% superior incompleto, 12% especialização e 19% mestrado, como podemos perceber no Gráfico 4:

**GRÁFICO 4:** Escolaridade dos informantes



Fonte: Dados de pesquisa, 2013.

Observamos que a sua maioria tem curso superior porque as atividades exercidas por servidores e magistrados exige uma formação mais elevada para conhecimento das matérias do Direito.

## **6.2 Necessidades, busca e uso de informação dos usuários da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho**

Com relação à categoria de análise necessidades de informação dos usuários, identificamos que os usuários necessitam de informação para, em sua maioria, adquirir conhecimento profissional (100%), atualização (81%), enriquecer meu conhecimento (38%), fundamentar argumentos e discussões sobre algum tema (6%) e outras finalidades (0%). Conforme se observa na Tabela 2:

**Tabela 2:** Necessidades de informação dos respondentes

Necessidades informacional	(%)
Para adquirir conhecimento profissional	100%
Atualizar-se	81%
Para enriquecer meu conhecimento	38%
Para fundamentar argumentos e discussões sobre algum tema	6%
Outras finalidades	0%

**Fonte:** Dados de pesquisa, 2013.

Analisa-se que os respondentes necessitam de informação, prioritariamente para adquirir conhecimento profissional, o que corresponde a 100% das respostas. Depois, os mesmos relataram precisar de informação, para atualizar-se (81%), enriquecer conhecimento (38%) e fundamentar argumentos e discussões sobre algum tema (6%).

Verificamos que entre os respondentes os locais frequentes de busca de informação ocorrem concomitantemente na biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho 100%, seguindo da internet correspondendo também a 100%.

Pelas respostas compreendemos que as razões pelas quais se dão as maiores frequências de uso da biblioteca e da internet são os fatos de que o acesso às mesmas se encontra facilmente no ambiente de trabalho, por a biblioteca se encontrar localizada no mesmo prédio onde funcionam as varas do trabalho e por outro lado por ter um sistema de automação ligada à intranet. As respostas estão na Tabela 3:

De acordo com Funaro et al. (2008), a busca por informação, de forma adequada, e nas fontes certas, sempre foi garantia de sucesso nos resultados. Independente da forma, manual ou automatizada, cabe ao usuário conscientizar-se quanto à utilização de fontes e ferramentas adequadas.

**Tabela 3:** Locais onde os respondentes buscam informação

Locais onde buscam informações	(%)
Biblioteca do TRT (Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho).	100%
Na internet (sites específicos, portais, blogs).	100%
Coleção/acervo particular (livros, periódicos, etc.)	38%

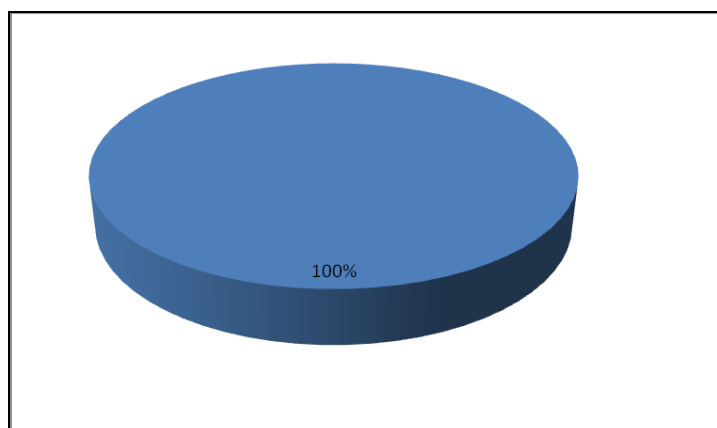
Continuação

Participação em eventos	38%
Canais informacionais (colegas, professores, etc.)	13%
Outros canais	0%

**Fonte:** Dados de Pesquisa, 2013.

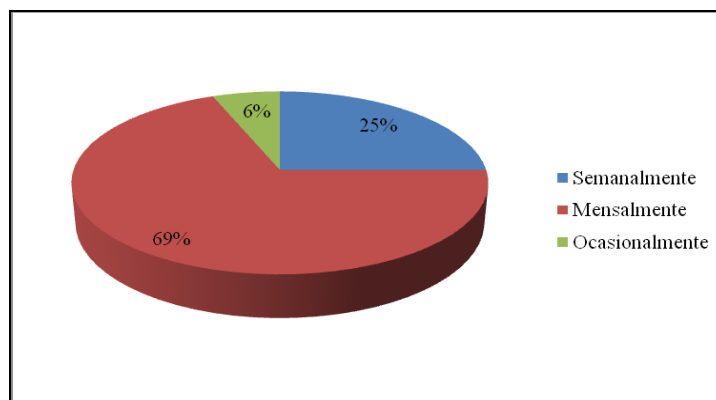
Em relação à busca de informação os usuários costumam recorrer ao bibliotecário quando sentem dificuldades que corresponde a 100% dos respondentes. Devido ser o profissional capacitado para prestar as informações que servidores e magistrados buscam quanto da sua necessidade de informação.

**GRÁFICO 5:** Consulta ao Bibliotecário



Fonte: Dados de pesquisa, 2013.

No que concerne à periodicidade em que os usuários frequentam a Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, constatamos que a maior parte dos respondentes, o equivalente a 69% costuma frequentar a Biblioteca mensalmente, seguindo semanalmente 25% e ocasionalmente 6%. Foram registradas as seguintes frequências:

**GRÁFICO 6:** Frequência à Biblioteca do TRT

Fonte: Dados de pesquisa, 2013.

Podemos observar que os respondentes na sua maioria costumam frequentar a biblioteca mensalmente por não ter tempo disponível para estar à disposição em busca da informação de forma presencial proveniente de que existe um sistema de intranet que oferece os serviços da biblioteca de forma digital.

No que se referem aos canais mais utilizados pelos usuários verificamos que estes utilizam apenas os canais formais como: periódicos, revistas, jornais, leis, decretos e jurisprudências, com destaque para o livro, que é unanimidade entre os respondentes no total de 94%. Foram expressos pelos respondentes os seguintes canais:

**Tabela 4:** Canais de informação utilizados pelos respondentes

Canais de informação utilizados	(%)
Livros	94%
Leis, Decretos, Jurisprudências	69%
Periódicos (revistas e jornais)	50%
Códigos	38%
Outros Canais	0%

**Fonte:** Dados de pesquisa, 2013.

Analisando a tabela acima, podemos observar que a maioria dos canais informacionais citados estão mais presentes de forma física do que digital, embora que a biblioteca oferece um sistema de gerenciamento de documentos através do SIABI ligado à intranet.

### 6.3 Barreiras

Segundo Araújo (1998, p. 3) “as barreiras reduzem a eficiência do processo de transferência de informação e, conseqüentemente, reduzem o uso e a efetividade da informação”. Através desta pesquisa realizada detectamos três tipos de barreiras informacionais, barreira de tempo 38%, barreiras institucionais 19%, barreiras de consciência e conhecimento da informação 13 % e não encontrou nenhuma barreira 50%, apresentamos a seguir:

**Tabela 5:** Barreiras informacionais enfrentadas pelos respondentes

Barreiras informacionais enfrentadas	(%)
Não encontro barreira alguma	50%
Barreiras de tempo (informação antiga e ultrapassada)	38%
Barreiras institucionais (coleção defasada, restrições ao uso do acervo pessoal sem treinamento apropriado)	19%
Outras barreiras. Quais?	13%

**Fonte:** Dados de pesquisa, 2013.

Analisando a tabela acima, observamos que com relação as outras barreiras informacionais foi detectado a existência de uma barreira de consciência e conhecimento da informação que significa para o sujeito emissor atender a demanda do sujeito receptor apenas com informação conhecida.

### 6.4 Satisfação e Insatisfação dos usuários da biblioteca

A respeito sobre os pontos positivos e negativos que os usuários expressam sua satisfação e insatisfação acerca da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, pode-se verificar que a maioria dos respondentes estão satisfeitos com o atendimento prestado pela biblioteca de modo geral correspondendo a 94%, seguindo o horário de atendimento que teve um índice alto de 88%. Por outro lado os usuários insatisfeitos verificaram-se que a



quantidade de computadores e a disseminação de produtos no que diz respeito ao número de exemplares correspondeu a 69% dos respondentes, seguindo de ambiente reservado para estudo individual e em grupo e condições gerais do prédio correspondendo a 56%. Grönroos (1999) coloca que a qualidade nos serviços deve ser aquela que os usuários percebem, pois é a comparação das percepções com as expectativas dos clientes. De acordo com Kotler (1998, p. 228), “a qualidade percebida está relacionada com a satisfação dos usuários”. Vejamos a Tabela 6:

**Tabela 6:** Satisfação e Insatisfação dos usuários

Satisfação dos usuários	(%)	Insatisfação dos usuários	(%)
Atendimento	94%	-	-
Horário de atendimento	88%	Horário de atendimento	13%
Iluminação	63%	Iluminação	38%
Limpeza e higiene da biblioteca e do acervo	50%	-	-
Climatização	44%	Climatização	56%
Conhecimento e cortesia do pessoal da biblioteca	38%	-	-
Acervo (título e número de exemplares)	38%	-	-
Disposição das estantes	38%	Disposição das estantes	13%
Recursos Humanos da biblioteca	32%	-	-
Sinalização	25%	-	-
Condições gerais do prédio	19%	Condições gerais do prédio	56%
Disseminação dos produtos e serviços oferecidos (marketing)	19%	Disseminação dos produtos e serviços oferecidos (marketing)	69%
Acesso às pessoas portadoras de necessidades especiais	-	Acesso às pessoas portadoras de necessidades especiais	6%
Guarda-volume	-	Guarda- volume	6%
Quantidade de computadores	-	Quantidade de computadores	69%
Ambiente reservado para estudo individual e em grupo	-	Ambiente reservado para estudo individual e em grupo	56%
Site da biblioteca	-	Site da biblioteca	25%
Acesso à internet	-	Acesso à internet	19%
Quantidade de mesas e cadeiras	-	Quantidade de mesas e cadeiras	19%
Orientação sobre normalização de documentos	-	Orientação sobre normalização de documentos	13%

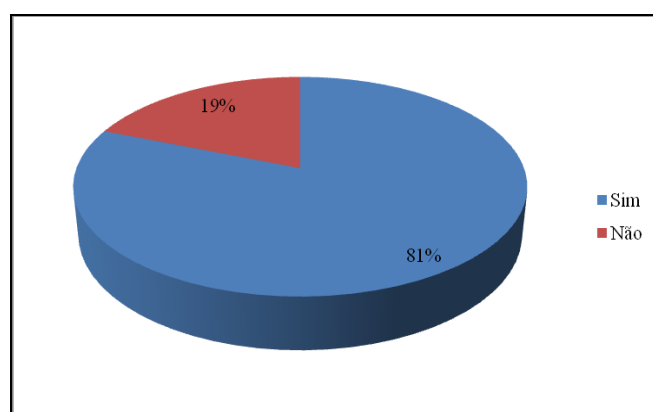
**Fonte:** Dados de pesquisa, 2013.

**Tabela 7:** Avaliação do acervo

Avaliação do acervo	(%)
Não está muito de acordo com as suas necessidades, mas auxilia	69%
Inadequada quanto aos títulos e número de exemplares disponíveis	19%
Adequado às necessidades no que diz respeito ao número de exemplares	6%
Totalmente inadequada, não auxilia os usuários da área	6%

**Fonte:** Dados de pesquisa, 2013.

A avaliação da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho pelos usuários, quanto ao acervo, pode-se observar um índice alto em relação a não está muito de acordo com as suas necessidades, mas auxilia, seguindo de inadequada quanto aos títulos e números de exemplares disponíveis. Percebe-se pelos dados que o acervo precisa ser atualizado com aquisição de novos títulos e deve ser ampliado através da aquisição de um número maior de exemplares por obra.

**GRÁFICO 7:** Satisfação dos usuários com o uso da biblioteca

Fonte: Dados de pesquisa, 2013.

Observa-se que a maioria dos respondentes está satisfeitos com o uso da biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho correspondendo a 81%, enquanto a minoria expressou insatisfação com relação a não ter encontrado material suficiente para seus estudos ou pesquisas e não ter um acervo virtual e atualizado.

As sugestões para melhorias na biblioteca foram relatadas pelos usuários e descritas abaixo:

**Tabela 8:** Sugestões de melhorias para a biblioteca do TRT

Sugestões de melhorias	(%)
Aquisição de novas tecnologias	94%
Atividades culturais	94%
Um setor de videoteca	88%
Treinamento do usuário (palestras, cursos, visitas guiadas, etc)	31%
Treinamento e conscientização da equipe para a qualidade dos serviços prestados	6%
Maior número de estagiários de Biblioteconomia	6%

**Fonte:** Dados de pesquisa, 2013.

Percebeu-se que a maioria das sugestões refere-se à aquisição de novas tecnologias e atividades culturais correspondendo a 94% e a segunda maior sugestão foi um setor de videoteca correspondendo a 88%.

Encerrando a coleta de dados, solicitou-se que os usuários tecessem considerações sobre a Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho. Apresentam-se as respostas dos mesmos, categorizadas segundo os usuários: Algumas respostas seguem descritas na Tabela 9:

- a) Comentários positivos;
- b) Comentários negativos;
- c) Comentários de recomendação.

**Tabela 9:** Comentários dos usuários<sup>1</sup>

<b>Comentários</b>	<b>Respostas dos Usuários</b>
Comentários positivos	“Bom atendimento”. (S1); “Recursos Humanos excelentes”. (S10).
Comentários negativos	“Pouco acervo de livros atualizados”. (M 12); “O horário de funcionamento deveria ser um pouco mais amplo para que ao sair da vara pudéssemos usá-lo”. (S 6) “Os livros na maioria possuem mais de cinco anos de uso”. (S 12).
Comentários de recomendações	“Criação de uma página específica na internet divulgando as atividades da biblioteca e possibilitando empréstimo online com mais eficiência”. (M 2); “Melhorar o espaço físico, mais tecnologias, sala reservadas para estudos e mais novos livros na área do Direito”. (S 7); “Que a biblioteca se localizasse o mais próximo de seus usuários, ou seja, na sede”. (S 5).

**Fonte:** Dados de pesquisa, 2013.

É possível analisar através das respostas coletadas que os respondentes propõem para a Biblioteca do TRT melhorias que vão desde o acesso de computadores para usuários e livros em outras áreas que não sejam só trabalhistas, aumentar e atualizar os acervos, horário de funcionamento, localização da biblioteca, criação de uma página específica na internet divulgando as atividades da biblioteca e possibilitando um empréstimo online mais eficiente, realização de minicursos e palestras na área do Direito.

Desta forma, todos os respondentes entrevistados mostraram interesses em colaborar com a pesquisa para que a Biblioteca do TRT apresentem futuras mudanças.

---

<sup>1</sup> S: Servidor  
M: Magistrado

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Restringiu-se a pesquisa a Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho com o objetivo de analisar os produtos e serviços prestados pela biblioteca aos seus usuários. Em razão de seu espaço físico ser limitado, dispõe de materiais desatualizados, constando entre esses materiais os livros, leis, decretos, jurisprudências, periódicos e códigos.

Entende-se, assim, como resultados da pesquisa, que os respondentes, enquanto usuários da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, possuem, o total interesse e preocupação de adquirir conhecimento profissional e cada vez mais atualizado para afirmar a veracidade do trabalho uma vez que dependem sempre de informações jurídicas seguindo de manter-se sempre atualizados em outras áreas que não sejam só trabalhistas.

Verificamos, ainda, que metade dos usuários nesta pesquisa não encontram barreiras algumas nas buscas de informações. Contudo, observamos a necessidade de atualização dos acervos que a maioria possui mais de cinco anos. Isso provoca uma sequência de riscos para esta biblioteca, fazendo com que os servidores e magistrados deixem de procurar a biblioteca e permanecer muitas vezes desatualizado das informações.

Constatou-se que a maioria dos respondentes está satisfeito com o uso da biblioteca. Apontaram insatisfação em não ter encontrado o que procurava; não ter material suficiente para seus estudos ou pesquisas e por não ser virtual e nem atualizada. É fundamental que a biblioteca esteja atenta a todas essas questões, a fim de que atinja graus elevados de qualidade em todos os serviços que presta, pois influencia muito na satisfação dos usuários.

Pelos resultados da pesquisa pode-se observar as sugestões de melhorias para a Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho um índice elevado em relação à aquisição de novas tecnologias e atividades culturais seguida da criação de um setor de videoteca, os quais esses serviços são muito ricos para a biblioteca. As sugestões dessas melhorias é uma forma dos usuários exibirem o que acham já que eles são os principais clientes e os primeiros interessados em melhorias da biblioteca.

E aceitando as sugestões indicadas pelos usuários da Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, ainda acrescentamos outras, discriminadas como segue:

- Treinamento do usuário (palestras, cursos, visitas guiadas, etc.);
- Treinamento e conscientização da equipe para a qualidade dos serviços prestados;

- Maior número de estagiários de Biblioteconomia;
- Marketing dos serviços oferecidos;
- Melhor estrutura no seu espaço físico;
- Novas tecnologias.

Nesse sentido, ao final desta monografia indicamos sugestões de novas pesquisas acerca da própria Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho, como espaço de pesquisa válida.

## REFERÊNCIAS

- ANDERSON, Eugene; MITTAL, Vikas. **The Satisfaction-Profit Chain. How Solid are the Links?** Pittsburgh: University of Pittsburgh, 1999.
- ANDRADE, M. T. D. et al. **Mudanças e inovações: novo modelo de organização e gestão de biblioteca acadêmica.** Brasília, v.27, n.3, p.311-318, set./dez. 1998.
- ARAÚJO, V. M. R. H. **Estudos de canais informais de comunicação técnica, seu papel em laboratórios de pesquisa e desenvolvimento, na transferência de tecnologia e na inovação tecnológica.** Rio de Janeiro: URFJ, 1978.
- ARAÚJO, Eliany. A. de. **A construção da informação: práticas informacionais no contexto de Organização Não- Governamentais/ONGs brasileiras.** Brasília: UNB, 1998. 221 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília. Brasília. 1998.
- ASHWORTH, Wilfred. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos.** Lisboa: Calouste Gilbenkian, 1967.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A questão da informação.** 2002 Disponível em: <[www.alternex.com.br/~aldoibict/quest/quest.htm](http://www.alternex.com.br/~aldoibict/quest/quest.htm)>. Acesso em: 10 fev. 2013.
- BEBER, Sidnei; RIBEIRO, José Luis; FOGLIATTO, Flávio. Satisfação e insatisfação: dois conceitos diferentes ou extremos de um mesmo *continuum*? In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 24., 2004, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ENEP, 2004.
- BRITO, Edna Maria Torreão. **Fluxo de informação na comunidade docente universitária do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da UFPB.** João Pessoa, 1988. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal da Paraíba, 1998.
- BURSTEIN, Sara et al. A biblioteca na empresa atualização, autoeducação e especialização do pessoal. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 5, n. 2, p. 663-683, jul./dez. 1977.
- CARVALHO, Afrânio. **Informação e atividades de desenvolvimento científico.** Brasília, v. 20, n. 1, p. 7-15, jan./jun. 1991.
- CESARINO, Maria A. da Nóbrega. Bibliotecas especializadas, centros de documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.7, n. 2, p. 218-241. Set. 1978.
- CHOO, C. W. **The Knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions.** Oxford University Press, New York, 2006.
- COUTINHO, L; FERRAZ, J. C. (coords.) **Estudo da competitividade da indústria brasileira.** 3. ed. Campinas: Papyrus, 1995.

CUNHA, M. B. Metodologia para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Rev. Biblioteconomia. Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./ dez. 1982.

DANTAS, M; CAVALCANTE, V. **Pesquisa qualitativa e Pesquisa quantitativa**. Recife. 2006. Disponível em: < [www.http://pt.scribd.com/doc/14344653/pesquisa-qualitativa-e-quantitativa](http://pt.scribd.com/doc/14344653/pesquisa-qualitativa-e-quantitativa) >. Acesso em: 12 jun. 2011.

DANTAS, Suzyneide Soares. **(In)formação de leitores: (re)significando as práticas de leitura na alfabetização de adultos – Projeto Acreditar**, Natal/RN. 2000. 95 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa. 2000.

DEMO, Pedro Cordeiro. **Cidadania e emancipação. Tempo Brasileiro**, v.100, p.53-72, jan./mar. 1990.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. E. (Ed). **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, 1986. p. 3-33.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Pioneira, 1980.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário**. Brasília, v. 25, n. 2, p.217-223. Maio/ago. 1996.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

\_\_\_\_\_. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 1999.

\_\_\_\_\_. **Aspectos especiais de estudos de usuários**. Ciência da Informação, Brasília, v.12, n.2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

\_\_\_\_\_. **Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão de literatura**. Revista de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v.11, n. 3/4, p. 155-168. Jul./dez. 1978.

\_\_\_\_\_. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. p. 96.

FOSKETT, D. J. **The information environment: a world view**. Amsterdam: Elsevier, 1990.

FUNARO, V. M. B. O; VICTORETTI, A. L; UEHARA, B. C. Busca de informação por alunos do curso de Biblioteconomia e Ciência da informação da FESPSP. São Paulo, v. 1, n. 1, p. 32-42, jul. 2008. . Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/41/42.html>>. Acesso em: 19 mar. 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.



GRÖNROOS, Christian. **Marketing**: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

GUINCHAT, Claire, MENOU, Michel. **Os usuários**: introdução geral às ciências técnicas da informação e documentação. 2. ed. Brasília: IBICT, 1992.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

JANNUZZI, Celeste Corrêa, MONTALLÍ, Katfa Maria Lemos. **Informação tecnológica e para negócios no Brasil**: introdução a uma discussão conceptual. Brasília, v. 28, n. 1, p. 200-208. Maio/ago. 1999.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. p. 448. São Paulo: Atlas, 1998.

KREMER, Jeanette M. Considerações sobre estudos de usuários em Bibliotecas Universitárias. **R. Esc. Bibliotecon.** UFMG, Belo Horizonte, v.13, n. 2, p. 234-259, set. 1984.

KUHLTHAU, Carol C. **Learning in Digital Libraries**: An Information Search Process Approach, *Library Trends*, vol. 45, 17p, 1997.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. Fundamentos da metodologia científica. São Paulo: Atlas, 2001.

LEAL, R. M. de Almeida. C. **Contribuições da análise da atividade e da entrevista de autoconfrontação para os estudos de usuários**. Belo Horizonte, 2008. Universidade Federal de Minas Gerais, 2008.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Tradução Maria Yêda F.S. de Filgueiras Gomes. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos 1996.

LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. **Modeling the information seeking of professional**: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. *Library Quarterly*, v. 66, n. 2, p. 161-193, 1996.

LOPES, Janete da S. et. Al. Biblioteca de empresa com função educacional social e cultural. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 5, n. 2, p. 669-683, jul./dez. 1977.

MAIA, Cristiane et ai. Informação científica e tecnológica e desenvolvimento econômico e social: A contribuição da biblioteca especializada. **Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação**. Salvador, v. 2, p. 683-691, 1991.

MARSHALL, T.H. **Cidadania e classe social**: cidadania, classe social e status. Rio de Janeiro: Zahar, 1963.

MARTINS, Wilson. **A Palavra Escrita**. 3. ed. São Paulo: Ática, 1998.

MASLOW, Abraham. **Motivation and personality**. New York: Harper & Brothers, 1954.

MILANESI, L. **Ordenar para desordenar, centros de cultura e bibliotecas públicas**. 2. Ed. São Paulo: Brasiliense, 1989.

MINAYO, Maria Cecília (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 8. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

MONTALLI, K. M. L. Informação para negócios no Brasil: reflexões. **Seminário Nacional de Informação para Indústria e Comércio Exterior**. Belo Horizonte: UFMG/EB, v. 1, p. 165-173, 1994.

OLIVER, Richard L. **Satisfaction: a Behavioral Perspective on the Consumer**. Boston: Irwin McGraw-Hill, 1996.

PINHEIRO, S. D. I. M; GODOY, P. L. **Qualidade em Serviços: Uma análise da satisfação dos usuários em bibliotecas universitárias**. Curitiba. 2002.

RAMALHO, Francisca Arruda. O uso das novas tecnologias em bibliotecas e serviços de informação. **Informação e Sociedade**. João Pessoa, v.3, n.1, p.53-61, 1993.

ROSETTO, M. **Da função da informação à disponibilidade em catálogos online de bibliotecas**. Congresso Latino-americano de Biblioteconomia e documentação e 2º. Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, Belo Horizonte: ABMG, p. 275-293. 1994.

SALVATO, Gilberto José. **Sistemas especialistas: método para a adoção em bibliotecas especializadas**. Florianópolis, 1998. 205 p. (Mestrado em administração). Universidade Federal de Santa Catarina, 1998.

SANTOS, Milton. **O espaço do cidadão**. São Paulo: Nobel, 1996.

SAMPAIO, Maria da Penha. **Canais de comunicação e divulgação: fatores que afetam o uso pelos pesquisadores do CCEN/UFPE**. Estudo exploratório. João Pessoa: UFPB, 1996. 138 p. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal da Paraíba, 1996.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de usuários**. Madrid: Pirámide, 1994.

SCORTECCI, João. **Guia do Profissional do Livro**. São Paulo, 2007.

SOUZA, A. C. M; SIMÕES, A. C. Espaço energia da usina cultural energisa da Paraíba: um fascinante lugar de memória e evolução. Universidade Federal d Paraíba. Encontro Nacional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentos, Gestão e Ciências da Informação. 2010, p. 8.

SPECTOR, B. A. **Como criar e administrar empresas horizontais**. Rio de Janeiro: Campinas, 1998.

TAYLOR, R. S. **Question-negotiation and information seeking in libraries**. College and Research Libraries, Chicago, v. 29, n. 3, p. 178-194, 1968.

WANDERLEY, A. V. M. **Um instrumento de micropolítica de informação**. Brasília, v. 28, n. 2, p. 190-199, maio/ago. 1999.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000. Disponível em: < <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

\_\_\_\_\_. **Models in information behaviour research**. Journal of Documentation, v. 55, n. 3, p. 249-270, jun. 1999. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. Acesso em: 04 de mar. 2013.

\_\_\_\_\_. **Information behaviour: an interdisciplinary perspective**. Information Processing and Management, v. 33, n. 4, p. 551–572, mar. 1997. Disponível em: <<http://ptarpp2.uitm.edu.my/ptarpprack/silibus/is772/infoBehavior.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

\_\_\_\_\_. Human information behavior. **Informing Science**. v.3, n.2, p. 49-55, 1981.

WIRGHT, J. E. **A biblioteca especializada e o serviço informativo: manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. Lisboa: Fundação Gubenkian, 1967.

## **APÊNDICE**

## QUESTIONÁRIO

Prezado (a) Senhor (a),

O presente questionário pretende coletar dados referentes à elaboração de pesquisa de conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, a qual tem como objetivo analisar os serviços prestados pela biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho sob a ótica dos usuários pelo delineamento de suas necessidades, busca e uso da informação, bem como pela identificação de sua satisfação com os serviços prestados por esta unidade de informação.

Agradecemos a sua participação.

**RAIMUNDO NORMANDO MADEIRO MONTEIRO** – Discente do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB – e-mail: [rnm Monteiro@gmail.com](mailto:rnm Monteiro@gmail.com)

Profa. **LUCIANA FERREIRA DA COSTA** – Orientadora, Docente do departamento de Ciências da Informação da UFPB.

### CARACTERIZAÇÃO DO USUÁRIO

Itens	Opções	
1. Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Feminino
2. Idade:	<input type="checkbox"/> 18 a 25 anos <input type="checkbox"/> 36 a 45 anos	<input type="checkbox"/> 26 a 35 anos <input type="checkbox"/> mais de 45 anos
3. Situação Profissional	<input type="checkbox"/> Servidor	<input type="checkbox"/> Magistrado
4. Escolaridade:	<input type="checkbox"/> Ensino Fundamental <input type="checkbox"/> Superior Completo <input type="checkbox"/> Especialização <input type="checkbox"/> Mestrado	<input type="checkbox"/> Ensino Médio <input type="checkbox"/> Superior Incompleto <input type="checkbox"/> Doutorado

### NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

Itens	Opções
5. Você necessita de informação para quê? (Pode marcar mais de uma opção)	<input type="checkbox"/> Atualizar-se <input type="checkbox"/> Informar-se <input type="checkbox"/> Pesquisar <input type="checkbox"/> Para interagir com a sociedade atual <input type="checkbox"/> Para enriquecer meu conhecimento <input type="checkbox"/> Para fundamentar argumentos e discussões sobre algum tema <input type="checkbox"/> para adquirir conhecimento profissional <input type="checkbox"/> Lazer <input type="checkbox"/> Outras finalidades Quais? _____

### BUSCA DA INFORMAÇÃO

6. Onde busca informação para suprir suas necessidades de informação?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Biblioteca do TRT ( Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho)</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Biblioteca Pública</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Biblioteca Digital</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Outra biblioteca. Qual?</span> </div> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Coleção/acervo particular (livros, periódicos, etc.)</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Participação em eventos</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Na Internet (Sites específicos, portais, blogs)</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Canais informais (colegas, professores, etc.)</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Outros canais. Quais?</span> </div> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/>
7. Costuma recorrer ao bibliotecário quando sente dificuldades na busca de informação?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Sim</span> <span>( ) Não</span> </div> <p>Se não, por quê?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Falta de confiança</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Falta de receptividade</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Desconhecimento</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Mal atendimento</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Outros motivos. Quais?</span> </div> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/>

### USO DA INFORMAÇÃO

Itens	Opções
8. Com que frequência você utiliza a biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho (TRT)?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Diariamente</span> <span>( ) Semanalmente</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Mensalmente</span> <span>( ) Ocasionalmente</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>( ) Nunca</span> </div>

<p>9. Assinale os canais de informação que você utiliza na Biblioteca do TRT (Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho) (Pode marcar mais de uma opção):</p>	<p> <input type="checkbox"/> Livros                      <input type="checkbox"/> Monografias  <input type="checkbox"/> Dissertações              <input type="checkbox"/> Periódicos (revistas e jornais)  <input type="checkbox"/> Códigos                      <input type="checkbox"/> Diários oficiais  <input type="checkbox"/> Leis. Decretos, jurisprudências  <input type="checkbox"/> Internet  <input type="checkbox"/> Outros Canais. Quais?  <hr/> </p>
<p>10. Que barreiras você encontra em suas buscas de informação na Biblioteca do TRT (Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho)? (Pode marcar mais de uma opção):</p>	<p> <input type="checkbox"/> Barreiras interpessoais (Entre usuário e intermediário do serviço de informação)  <input type="checkbox"/> Barreiras institucionais (Coleção defasada, restrições ao uso do acervo, pessoal sem treinamento apropriado)  <input type="checkbox"/> Barreiras de tempo (Informação antiga, ultrapassada)  <input type="checkbox"/> Barreiras idioma (Dificuldade de consultar informação em outro idioma)  <input type="checkbox"/> Não encontro barreira alguma  <input type="checkbox"/> Outras barreiras. Quais?  <hr/> </p>

### SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA SOCIÓLOGO ODILON RIBEIRO COUTINHO

Itens	Opções
<p>11. Em sua opinião, quais os pontos positivos que expressam sua satisfação acerca da Biblioteca do TRT (Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho)? (Pode marcar mais de uma opção).</p>	<p> <input type="checkbox"/> Acervo (título e número de exemplares)  <input type="checkbox"/> Sinalização  <input type="checkbox"/> Acesso à Internet  <input type="checkbox"/> Atendimento  <input type="checkbox"/> Conhecimento e cortesia do pessoal da biblioteca  <input type="checkbox"/> Disposição das estantes  <input type="checkbox"/> Iluminação  <input type="checkbox"/> Climatização  <input type="checkbox"/> Quantidade de mesas e cadeiras (acomodação) </p>

	<input type="checkbox"/> Quantidade de computadores <input type="checkbox"/> Ambiente reservado para estudos individual e em grupo <input type="checkbox"/> Acesso às pessoas portadoras de necessidades especiais <input type="checkbox"/> Limpeza e higiene da biblioteca e do acervo <input type="checkbox"/> Condições gerais do prédio da biblioteca <input type="checkbox"/> Horário de atendimento <input type="checkbox"/> Recursos humanos da biblioteca <input type="checkbox"/> Guarda-volumes <input type="checkbox"/> Site da biblioteca <input type="checkbox"/> Orientação sobre normalização de documentos <input type="checkbox"/> Disseminação dos produtos e serviços oferecidos (marketing)
<p>12. Em sua opinião, quais os <b>pontos negativos</b> que expressam sua <b>insatisfação</b> acerca da Biblioteca do TRT (Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho)? (Pode marcar mais de uma opção)</p>	<input type="checkbox"/> Acervo (título e número de exemplares) <input type="checkbox"/> Sinalização <input type="checkbox"/> Acesso à Internet <input type="checkbox"/> Atendimento <input type="checkbox"/> Conhecimento e cortesia do pessoal da biblioteca <input type="checkbox"/> Disposição das estantes <input type="checkbox"/> Iluminação <input type="checkbox"/> Climatização <input type="checkbox"/> Quantidade de mesas e cadeiras (acomodação) <input type="checkbox"/> Quantidade de computadores <input type="checkbox"/> Ambiente reservado para estudos individual e em grupo <input type="checkbox"/> Acesso às pessoas portadoras de necessidades especiais <input type="checkbox"/> Limpeza e higiene da biblioteca e do acervo



	<input type="checkbox"/> Condições gerais do prédio da biblioteca <input type="checkbox"/> Horário de atendimento <input type="checkbox"/> Recursos humanos da biblioteca <input type="checkbox"/> Guarda-volumes <input type="checkbox"/> Site da biblioteca <input type="checkbox"/> Orientação sobre normalização de documentos <input type="checkbox"/> Disseminação dos produtos e serviços oferecidos (marketing)
13. Especificamente com relação ao acervo, como você avalia a Biblioteca Sociólogo Odilon Ribeiro Coutinho:	<input type="checkbox"/> Adequado às necessidades no que diz respeito ao número de exemplares <input type="checkbox"/> Adequado às necessidades no que diz respeito à atualização das obras <input type="checkbox"/> Não está muito de acordo com as suas necessidades, mas auxilia <input type="checkbox"/> Inadequada quanto aos títulos e número de exemplares disponíveis <input type="checkbox"/> Totalmente inadequada, não auxilia os usuários da área
14. A última vez que você usou a biblioteca saiu satisfeito?	<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não Se não, informe-nos por qual motivo? <input type="checkbox"/> não ter encontrado o que procurava <input type="checkbox"/> não ter encontrado material suficiente para seus estudos ou pesquisas <input type="checkbox"/> não ter encontrado local adequado para seus estudos ou pesquisas <input type="checkbox"/> ter sido mal atendido <input type="checkbox"/> outros motivos. Quais? <hr/>
15. Que melhorias ou atividades você gostaria que a biblioteca oferecesse? (Pode marcar mais de uma opção)	<input type="checkbox"/> Interação do pessoal da biblioteca com o usuário <input type="checkbox"/> Aquisição de novas tecnologias <input type="checkbox"/> Treinamento e conscientização da equipe para a qualidade dos serviços prestados <input type="checkbox"/> Treinamento do usuário (palestras, cursos, visitas

	<p>guiadas, etc.)</p> <p>( ) Um setor de videoteca</p> <p>( ) Atividades culturais</p> <p>( ) Maior número de estagiários de Biblioteconomia</p> <p>( ) Outras. Quais?</p> <hr/>
<p>16. Apresente comentários (elogios, sugestões ou críticas) sobre a Biblioteca do TRT:</p> <hr/> <hr/> <hr/>	